

UNIVERSIDAD ANDINA SIMÓN BOLÍVAR

SEDE ECUADOR

ÀREA DERECHO

MAESTRÌA EN DERECHO PROCESAL

**MECANISMOS PROCESALES DE DEFENSA DE LOS CONSUMIDORES EN
LOS CONTRATOS DE ADHESIÓN Y CONTRATOS COMPARTIDOS EN EL
ECUADOR**

EVELYN YAJAIRA ANDRADE TORRES

2012



Al presentar esta tesis como uno de los requisitos previos para la obtención del grado de Magister de la Universidad Andina Simón Bolívar, autorizó al centro de información o a la biblioteca de la universidad para que haga de esta tesis un documento disponible para su lectura según las normas de la universidad.

Estoy de acuerdo en que se realice cualquier copia de esta tesis dentro de las regulaciones de la Universidad, siempre y cuando esta reproducción no suponga una ganancia económica potencial.

Sin perjuicio de ejercer mi derecho de autor, autorizo a la Universidad Simón Bolívar la publicación de esta tesis, o parte de ella, por una sola vez dentro de los treinta meses después de su aprobación.

Abg. Yajaira Andrade Torres

UNIVERSIDAD ANDINA SIMÓN BOLÍVAR

SEDE ECUADOR

ÀREA DERECHO

MAESTRÌA EN DERECHO PROCESAL

**MECANISMOS PROCESALES DE DEFENSA DE LOS CONSUMIDORES EN
LOS CONTRATOS DE ADHESIÓN Y CONTRATOS COMPARTIDOS EN EL
ECUADOR**

EVELYN YAJAIRA ANDRADE TORRES

TUTOR: DR. ROQUE ALBUJA IZURIETA

QUITO

2012

RESUMEN

El presente trabajo aborda, el contrato de tiempo compartido como contrato de adhesión.

En el primer capítulo se realizan consideraciones generales de los contratos de adhesión como de los contratos de tiempo compartido, conceptos generales, antecedentes históricos, naturaleza jurídica, obligaciones de consumidor y evolución histórica de los derechos del consumidor.

En el segundo capítulo se describen los procedimientos que existen en el país frente a los contratos de adhesión y la publicidad en los contratos de tiempo compartido.

Y finalmente en el tercer capítulo se examinan los contratos de tiempo compartido en otras legislaciones de habla hispana, con especial énfasis en México y España.

TABLA DE CONTENIDOS

MECANISMOS PROCESALES DE DEFENSA DE LOS CONSUMIDORES EN LOS CONTRATOS DE ADHESIÓN Y CONTRATOS COMPARTIDOS EN EL ECUADOR

INTRODUCCIÓN

1. ACTUAL SITUACIÓN DE LOS CONTRATOS DE ADHESIÓN

1.1. Consideraciones generales sobre los contratos de adhesión y los contratos de tiempo compartido en el Ecuador.....	8
1.2. Conceptos Generales.....	11
1.3 Antecedentes Históricos y evolución de la defensa del consumidor.....	13
1.4 Antecedentes Históricos y evolución de los contratos de adhesión y contratos de tiempo compartido.....	21
1.5 Conceptos Generales y naturaleza jurídica de los contratos de adhesión y tiempo compartido.....	21
1.6 Derechos y obligaciones de los consumidores en la legislación ecuatoriana.....	32

2. PROCEDIMIENTO PARA LA RECLAMACIÓN DE DERECHOS DE LOS CONSUMIDORES

2.1. De los procedimientos	49
2.1.1. Procedimiento ante la Intendencia de Policía y Comisarías.....	49
2.2.2. Procedimientos ante la Defensoría del Pueblo	51

2.2. La publicidad en los contratos de tiempo compartido.....	55
2.3. Reparación de daños y perjuicios en los contratos de adhesión.....	59

3. LEGISLACIÓN COMPARADA

3.1 Los contratos de tiempo compartido en México	62
3.1.1. Procedimiento frente a los contratos de tiempo compartido.....	69
3.2. Los contratos de tiempo compartido en España.....	79
3.3. Los contratos de tiempo compartido en Colombia	92
3.4. Los contratos de tiempo compartido en el Ecuador.....	92
3.5. Análisis comparativo entre la legislación ecuatoriana y otras.....	93

CONCLUSIONES

BIBLIOGRAFÍA

MECANISMOS PROCESALES DE DEFENSA DE LOS CONSUMIDORES EN LOS CONTRATOS DE ADHESIÓN Y CONTRATOS COMPARTIDOS EN EL ECUADOR

INTRODUCCIÓN

En el Ecuador el contrato de adhesión y en especial el contrato de tiempo compartido no tiene regulación específica en cuanto a legislación se refiere, como en otros países, lo que ha creado a los usuarios del tiempo compartido y a las empresas que brindan estos servicios una problemática jurídica que desemboca en procesos largos y tediosos. Por una parte las empresas que brindan estos servicios se ven avocadas a aferrarse a sus contratos, por la pérdida que significa la terminación unilateral por parte del consumidor y el consumidor se encuentra ante la pérdida de dinero por un servicio que muchas veces no utiliza.

Las prácticas comerciales bajo las que trabajan estas empresas, son utilizadas y conocidas en todo el mundo, al presionar al cliente para firmar este tipo de contrato, creando ilusiones a los futuros compradores, que luego de firmar el contrato de tiempo compartido, muchos de estos solicitan la terminación de los mismos. Al no recibir una respuesta concreta acuden a las respectivas autoridades a fin de que su dinero sea restituido sin un buen resultado en algunos casos, por el desconocimiento de este tipo de contratos.

México y España son pioneros en la regulación de este tipo de contratos y cuentan con normativa que contempla soluciones a problemas estructurales para los contratos de tiempo compartido.

La presente investigación enfoca la problemática social y procesal, en los contratos tiempo compartido, así como también las alternativas que existen en otras legislaciones, con posibles soluciones que benefician tanto a los consumidores como a las empresas prestadoras de este servicio.

1. ACTUAL SITUACIÓN DE LOS CONTRATOS DE ADHESIÓN

1.1. Consideraciones generales sobre los contratos de adhesión y los contratos de tiempo compartido en el Ecuador.

Dentro de la legislación ecuatoriana existe la Ley de Defensa del Consumidor, ley que regula las relaciones entre los prestadores de servicios y consumidores, es en esta normativa que existe una regulación especial respecto a los contratos de adhesión pero no así con los contratos de tiempo compartido, generando confusiones en la normativa ecuatoriana. La oscuridad de esta normativa, ha creado problemas jurídicos y una batalla entre las empresas prestadoras del servicio de tiempo compartido y los consumidores; intransigencias entre estas, que han desencadenado en un problema social, no marcado, pero sí en un evidente malestar en la sociedad consumidora de estos servicios, enfrentándose judicialmente.

Bajo lo expuesto surgen ciertas interrogantes como ¿cuál es la forma de solucionar los conflictos entre consumidores y las empresas prestadoras del servicio de tiempo compartido? ¿Cuáles serían las alternativas y los procedimientos que existen en la legislación ecuatoriana para la defensa de los

consumidores? ¿Cuáles son los beneficios versus las desventajas entre los consumidores y los que brindan el servicio de tiempo compartido.

La Ley Orgánica de Defensa del Consumidor surge ante la problemática socio-jurídica entre consumidores y empresas proveedoras de servicios o productos, es menester que abordemos esta problemática aún actual y las deficiencias que ha tenido esta ley en la realidad ecuatoriana, además han surgido nuevos tipos de contratos que han desatado una problemática social que se creía concluida con la aprobación de esta ley, como los procedimientos para la defensa de los consumidores.¹

El Derecho debe ofrecer una solución a nuevos retos que impone la sociedad actual, por lo tanto es necesario analizar los desarrollos jurídicos en cada una de las legislaciones de habla hispana, así como los mecanismos de control entre los consumidores y empresas proveedoras, del mismo modo conocer los procedimientos en este tipo de casos.

Siendo un fenómeno el contrato de tiempo compartido, en palabras de Graciela Lovece, se originó en los Alpes franceses en 1965, lugar que difundía el slogan "*no alquile la habitación, compre el hotel; es menos caro*"². El boom de este tipo de contrato no se hizo esperar en los países industrializados³.

¹ Dhery Prieto Melgarejo, *Las cláusulas abusivas en los contratos de adhesión*, en revista de Derecho Comparado, Cláusulas abusivas, Tomo II, Buenos Aires-Argentina, Rubinzal Culzoni Editores, s/a, p 119-120, manifiesta que "el incesantes avance científico y tecnológico viene incidiendo en todos los sectores de la actividad humana, con una influencia de la que resulta usualmente difícil sustraerse. Pues, a diario se producen más bienes, se ofrecen más servicios, en una incesante labor por satisfacer las necesidades humanas..."

² Gherzi Carlos, et al., *Derecho Privado Económico*, en Contrato de Tiempo Compartido por Graciela Lovece, Buenos Aires –Argentina, Editorial Universidad, p 121.

³ Gherzi, pie de página número 6, p 121

Frente a este fenómeno se crearon mecanismos de protección en beneficio del consumidor, como el derecho a la información contemplado en la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor y obligaciones a los consumidores como el deber de informarse adecuadamente de los productos que éstos consumen.

Es interesante los casos de defensa al consumidor que se han dado en legislaciones como la estadounidense, de la cual han salido frases como "*piso mojado*"; "*no se introduzca animales a este microondas*"; "*envase caliente*". Pero la realidad de nuestro país aún no llega a esos niveles, es más se encuentra estancada, pese a la existencia de una Defensoría del Pueblo y de autoridades competentes, como son los Jueces de Contravenciones, para la defensa de los intereses de los consumidores. Nuestro interés en el presente trabajo es entender el lado de la empresa que brinda estos servicios, esto se logrará mediante un análisis con legislación comparada. Por ejemplo la Ley 24.240 de Argentina en el artículo 34 determina que el consumidor tendrá un plazo de 5 días, con el fin que reflexione sobre la compra que realizó, para dar por terminado el contrato de tiempo compartido, a esta cláusula se la conoce como cláusula de reflexión; nuestra legislación no tiene cláusula de reflexión y solo este pequeño artículo podría solucionar esta problemática social tanto para la empresa como para los consumidores.

Los autores que hablan de defensa del consumidor tales como Jacob de Fradera⁴, Lovece,⁵ Dhery Prieto Melgarejo⁶, Stiglitz Gabriel⁷, Gherzi⁸, Carrasco

⁴ Gherzi Carlos, et al., *Derecho Privado Económico, en Daño Precontractual* por Jacob de Fradera, Buenos Aires-Argentina, Editorial Universidad, 2000.

Blanc⁹, Vega Mere¹⁰, Salas Minor, entre otros defienden a los consumidores y establecen como punto central los abusos que se dan por parte de las empresas prestadoras de este servicio y como ha ido evolucionando el derecho del consumidor.

Por otro lado las implicaciones psicológicas, se refieren a la necesidad que tienen en si todas personas de descansar, en especial al segmento que se encuentra en edad productiva y las ofertas que puedan existir en el mercado, todos queremos conocer distintos lugares, pero el adquirir un bien en un lugar turístico, es limitarse a un solo lugar en los días de descanso.

1.2. Conceptos Generales

La Ley Orgánica de Defensa del Consumidor ecuatoriana define:

Consumidor.- “Toda persona natural o jurídica que como destinatario final adquiera utilice o disfrute bienes o servicios, o bien reciba oferta para ello. Cuando la presente ley mencione al Consumidor, dicha denominación incluirá al Usuario.¹¹”

⁵ Gherzi Carlos, et al., *Derecho Privado Económico, en Contrato de Tiempo Compartido* por Graciela Lovece, Buenos Aires-Argentina, Editorial Universidad, 2000.

⁶ Dhery Prieto Melgarejo, *Las cláusulas abusivas en los contratos de adhesión*, en Revista de Derecho Comparado, Cláusulas abusivas, Tomo II, Buenos Aires- Argentina, Rubinzal Culzoni Editores, s/a.

⁷ Stiglitz Gabriel A, et al., *Incumplimiento contractual y daño moral al consumidor*, Buenos Aires-Argentina, Jurris, 1994.

⁸ Gherzi Carlos Alberto, *Contratos de Consumo*, Buenos Aires- Argentina, Editorial Astrea de Alfredo y Ricardo Depalma, 2005.

⁹ Carrasco Blanc Humberto Rolando, *Contratación electrónica y contratos informáticos*, Santiago-Chile, Editorial La Ley, septiembre 2000.

¹⁰ Alterini Atilio Aníbal, et al, *Contratación Contemporánea en El Derecho del Consumidor y la Contratación Contemporánea* por Yuri Vega Mere, Bogotá Colombia, Editorial Temis S.A., 2001.

¹¹Véase: Ley Orgánica de Defensa al Consumidor, Art. 2, inciso segundo.

Contrato o convención.- “Es un acto por el cual una parte se obliga para con otra a dar, hacer o no hacer alguna cosa. Cada parte puede ser una o muchas personas.¹²”

Contrato de Adhesión.- “Es aquel cuyas cláusulas han sido establecidas unilateralmente por el proveedor a través de contratos impresos o en formularios sin que el consumidor, para celebrarlo, haya discutido su contenido¹³.”

Contrato de Tiempo Compartido.- Ghersi señala que el contrato de tiempo compartido se caracteriza por la existencia de dos sujetos “pero en la práctica negocial tal relación jurídica no es bilateral sino multilateral¹⁴, ya que se trata de una serie de contratos conexos que resultan imprescindibles para la correcta prestación de la obligación principal.¹⁵

Proveedor.- La ley define que proveedor son tanto las personas naturales como las jurídicas y éstas pueden ser de tipo público o privado las cuales se dedican a actividades de “producción, fabricación, importación, construcción, distribución, alquiler o comercialización de bienes, así como prestación de servicios a consumidores, por lo que se cobre precio o tarifa”¹⁶, tomando en cuenta que también comprenden los servicios en el proceso de producción y rescata en este concepto lo que es la prestación de servicios públicos.

¹² Véase: Código Civil, Art. 1454

¹³ Véase: Código Civil, Art. 1454, inciso tercero

¹⁴ Entiéndase como Relación Multilateral aquella en la cual existen a su vez varios contratos conexos para cumplir la obligación principal, como cuando el proveedor del servicio de tiempo compartido contrata con una empresa de guardianía, limpieza para brindar el servicio principal, que es el bien en la época contratada.

¹⁵ Farina Juan. M, *Contratos comerciales modernos*, Editorial Astrea, Buenos Aires, 1997.

¹⁶ Véase: en: Ley Orgánica de Defensa del Consumidor, Art. 2, inciso octavo.

1.3. Antecedentes Históricos y evolución de la defensa del consumidor

La defensa del consumidor se consagra a partir del sistema de economía de mercado. Históricamente el Estado ha sido vigilante de intereses de orden público y ha garantizado la libertad e igualdad entre los oferente, es así que en los códigos burgueses en la segunda mitad de fines del siglo XIX establecen que el sistema de mercado sólo podía funcionar satisfactoriamente cuando los precios ofertados y demandados se puedan movilizar libremente y el acceso de las empresas al mercado permanecerá abierto, sujeto a un régimen de libre competencia entendido como expresión de la libertad de iniciativa económica.

Siendo estas legislaciones hechas por burgueses y para burgueses, se entiende porque se dio prevalencia a las fuerzas de esta clase social, dominante en aquella época. Sin embargo, se evidencia también que la mayoría de los miembros de la sociedad, los menos favorecidos económicamente, quedaban totalmente desamparados ya que no bastaba la mera libertad e igualdad formal de cada uno como persona si faltan las condiciones sociales para la igualdad material. En el siglo XX es cuando se crea el estado paternalista y se le dio función de protección y social. El Estado intenta armonizar el interés privado y bienestar general, a la vez que se amolda a las reglas que impone la economía privada.¹⁷

En el derecho comparado, legislación y doctrina, la protección de los consumidores parte de una consagración abstracta de los derechos de éstos, lo que se ha denominado como los derechos básicos de los consumidores.

¹⁷ GERLACH, JOHANN W. *“La protección de los consumidores en el Derecho Alemán”* en Curso sobre el Nuevo Derecho del Consumidor, Instituto Nacional del Consumo, Madrid, 1990, p. 242 y 243.

Inicialmente fue el Presidente de Estados Unidos John F. Kennedy, quien el 15 de marzo de 1.962 en su *“Mensaje especial al Congreso sobre protección de los intereses de los consumidores”* se refirió al derecho a la seguridad, al derecho a ser informado, el derecho a elegir y el derecho a ser oído. A partir de ahí diversos organismos internacionales formularon sus propias listas de derechos de los consumidores, mucho más completas y elaboradas, entre las que encontramos los siguientes: la Asamblea Consultiva del Consejo de Europa que en 1.973 expidió la Resolución 543/73 que contenía la Carta de Protección a los Consumidores; el Consejo de la Comunidad Europea que expidió la Resolución del Consejo del 14 de abril de 1.975 que contenía el Programa Preliminar de la Comunidad Económica Europea para una política de protección e información a los consumidores que sirvió de directriz para el futuro desarrollo normativo de protección a los consumidores estableciendo cinco categorías de derechos básicos: derecho a la protección de la salud y la seguridad, derecho a la información y a la educación, derecho a la protección de los legítimos intereses económicos, derecho a la reparación de los daños, y el derecho a la representación. La Asamblea General de las Naciones Unidas que el 16 de abril de 1.985 aprobó la Resolución sobre Protección del Consumidor. La consagración constitucional de los derechos básicos del consumidor tiene un carácter prevalentemente programático: primero porque precisan de un desarrollo legal para alcanzar la plenitud de su eficacia; segundo, porque mediante ellos se establecen los objetivos a conseguir por una política jurídica de protección a los consumidores; y tercero, porque proporciona un marco de referencia teórico a las

actuaciones de los poderes públicos dirigidas a conseguir esos objetivos y a sus concretas plasmaciones normativas.¹⁸

La protección del consumidor en las Constituciones de Latinoamérica inicia con España y Portugal, sin embargo toda la Unión Europea ha consagrado en sus constituciones los derechos de defensa al consumidor.

En el caso de América Latina, Argentina es el primer país Latinoamericano en incluir de manera expresa la protección a consumidores en 1958 en la Provincia del Chaco. La actual Constitución, que es la de 1994, tiene por objeto el promover el bienestar general, y asegurar los beneficios de la libertad industrial y la de comercio como un derecho de todos. En el artículo 42 de la Constitución reconoce el derecho de los consumidores.¹⁹

En Bolivia el 15 de marzo se celebra el “*Día del Consumidor*” el último lema consagrado fue: “*Nuestro dinero, nuestros derechos*”. A través de la Constitución Política de Bolivia, del Decreto Supremo 0065 y del Decreto Supremo 0285, garantiza a los consumidores el acceso al suministro de alimentos, fármacos y

¹⁸ Martínez de Aguirre y Aldaz, Carlos. “*Artículo 2 LCU. Derechos Básicos de los Consumidores*” en Comentarios a la Ley General para la defensa de los Consumidores y Usuarios, BERCOVITZ, RODRIGO y JAVIER SALAS (Coordinadores), Editorial Civitas S.A., Madrid (España), 1992, págs. 49 y 50.

¹⁹ Art. 42- Los consumidores y usuarios de bienes y servicios tienen derecho, en la relación de consumo, a la protección de su salud, seguridad e intereses económicos; a una información adecuada y veraz; a la libertad de elección, y a condiciones de trato equitativo y digno.

Las autoridades proveerán a la protección de esos derechos, a la educación para el consumo, a la defensa de la competencia contra toda forma de distorsión de los mercados, al control de los monopolios naturales y legales, al de la calidad y eficiencia de los servicios públicos, y a la constitución de asociaciones de consumidores y de usuarios.

La legislación establecerá procedimientos eficaces para la prevención y solución de conflictos, y los marcos regulatorios de los servicios públicos de competencia nacional, previendo la necesaria participación de las asociaciones de consumidores y usuarios y de las provincias interesadas, en los organismos de control.

productos en condiciones de calidad y cantidad disponible adecuada y suficiente, eficiente y oportuna. La Constitución de la República de Bolivia, establece en el artículo 75 que:

“Las usuarias y los usuarios y las consumidoras y los consumidores gozan de los siguientes derechos: 1. Al suministro de alimentos, fármacos y productos en general, en condiciones de inocuidad, calidad, y cantidad disponible adecuada y suficiente, con prestación eficiente y oportuna del suministro. 2. A la información fidedigna sobre las características y contenidos de los productos que consuman y servicios que utilicen.”

En si Bolivia en estos dos últimos años ha mostrando interés en regular las relaciones entre consumidor mediante el Decreto Supremo N° 0.065 del 3 de abril de 2009.

En Brasil en el Título “*De los Derechos y Garantías Fundamentales*”, Capítulo “*De los Derechos y Deberes Individuales y Colectivos*”, la Constitución Brasileña en su artículo 5° consagra, entre otros, el derecho a la igualdad y su garantía. Es así como en el numeral XXXII ²⁰ de esa lista de derechos dispone que el Estado promoverá, en la forma de la ley, la defensa del consumidor, consagración que resulta ser un reconocimiento del consumidor como la parte débil del mercado, específicamente del acto jurídico de consumo y por tanto un reconocimiento de que son los agentes del mercado que ofrecen los bienes y servicios los que detentan el poder económico. Lo más notable es que la Constitución elevó a principio general de la actividad económica la defensa del consumidor, lo que

²⁰ Véase en: <http://www.constitution.org/cons/brazil.htm>, 2011-05-26.

impone que todas aquellas relaciones del mercado deben tener presente que no pueden atentar contra los consumidores, porque de hacerlo infringirían directamente la Constitución; es así como el Estado tiene la obligación de intervenir en la economía con el fin de defender al consumidor.

Al ser la defensa del consumidor un principio general de la actividad económica, la interpretación y aplicación del ordenamiento jurídico del mercado deberá hacerse con el fin de restablecer el equilibrio en la relación de consumo, constituyéndose en el Principio Pro Consumidor, pilar fundamental para la protección de los derechos de los consumidores.

El Código de Defensa del Consumidor es instituido en Brasil en 1990 por cuanto así lo ordenaba la Constitución de dicha nación. El Código en referencia traduce el principio de defensa del consumidor expuesto en la Constitución,

En Colombia, el artículo 334 de la Constitución Política, consagra la intervención del Estado, por mandato de la ley, en la producción, distribución, utilización y consumo de los bienes y en los servicios públicos y privados, para racionalizar la economía con el fin de conseguir el mejoramiento de la calidad de vida de sus habitantes. Ahora, esta norma, cuando sea aplicable en la política del consumo tiene concordancia con el artículo 78 de la Constitución Política ²¹, que establece

²¹ Constitución Política de Brasil, Art. 78.- La ley regulará el control de calidad de bienes y servicios ofrecidos y prestados a la comunidad, así como la información que debe suministrarse al público en su comercialización. Serán responsables, de acuerdo con la ley, quienes en la producción y en la comercialización de bienes y servicios, atenten contra la salud, la seguridad y el adecuado aprovisionamiento a consumidores y usuarios. El Estado garantizará la participación de las organizaciones de consumidores y usuarios en el estudio de las disposiciones que les conciernen. Para gozar de este derecho las organizaciones deben ser representativas y observar procedimientos democráticos internos.

la protección del consumidor como un derecho colectivo, según el cual será la ley la que regulará el control de calidad de bienes y servicios ofrecidos y prestados a la comunidad; toda normativa debe ser a favor del consumidor, con el fin de proteger, especialmente, al más débil, eliminando el desequilibrio económico o el desequilibrio del conocimiento técnico o de la información, logrando un plano de igualdad real y efectiva (inciso 2º del artículo 13 de la C. P.), donde tengan acogida tanto los intereses de los empresarios, como de los consumidores.

La Constitución de Costa Rica no establece de manera directa el modelo de economía social de mercado pero se puede concluir de las diferentes normas que ese es el modelo escogido; así se desprende del artículo 45 que se refiere a la inviolabilidad de la propiedad a menos que se le impongan limitaciones de interés social, sobre la libertad económica (comercio, agricultura e industria); el artículo 33 prohíbe cualquier tipo de discriminación como consecuencia del valor igualdad. Y por último el mandato más importante es el valor de justicia social, presente en todo el ordenamiento jurídico, lo cual permite al Estado intervenir en la economía en defensa de los derechos de los consumidores.

El artículo 46 de la Constitución Política establece:

“Son prohibidos los monopolios de carácter particular, y cualquier acto, aunque fuere originado en una ley, que amenace o restrinja la libertad de comercio, agricultura e industria. Es de interés público la acción del Estado encaminada a impedir toda práctica o tendencia monopolizadora. Las empresas constituidas en monopolios de hecho deben ser sometidas a una legislación especial.

Para establecer nuevos monopolios en favor del Estado o de las Municipalidades se requerirá la aprobación de dos tercios de la totalidad de los miembros de la Asamblea Legislativa.

Los consumidores y usuarios tienen derecho a la protección de su salud, ambiente, seguridad e intereses económicos; a recibir información adecuada y veraz; a la libertad de elección, y a un trato equitativo. El Estado apoyará los organismos que ellos constituyan para la defensa de sus derechos. La ley regulará esas materias.”

En el 2005 en la Gaceta No. 14 se publica la Ley de Promoción de la Competencia y Defensa Efectiva del Consumidor, con el fin de regular relaciones entre consumidor y proveedores.²² El derecho a un trato equitativo es corolario del valor igualdad consagrado en el artículo 33 de la Constitución Política costarricense, que busca restablecer el equilibrio en las relaciones de consumo. Finalmente se eleva a política de estado la obligación del Estado apoyar a los organismos que constituyan los consumidores para la defensa de sus derechos.

La Constitución de Chile no consagra derechos a favor del consumidor o usuario; sin embargo existe la Ley No. 19.496 que determina como derechos básicos de los consumidores:

- a. La libre elección del bien o servicio;

²² Ley de Promoción de la Competencia y Defensa Efectiva del Consumidor. Art. 1 El objetivo de la presente Ley es proteger, efectivamente, los derechos y los intereses legítimos del consumidor, la tutela y la promoción del proceso de competencia y libre concurrencia, mediante la prevención, la prohibición de monopolios, las prácticas monopolísticas y otras restricciones al funcionamiento eficiente del mercado y la eliminación de las regulaciones innecesarias para las actividades económicas.

- b. El derecho a una información veraz y oportuna sobre los bienes y servicios ofrecidos, su precio, condiciones de contratación y otras características relevantes de los mismos, y el deber de informarse responsablemente de ellos;
- c. El no ser discriminado arbitrariamente por parte de proveedores de bienes y servicios;
- d. La seguridad en el consumo de bienes o servicios, la protección de la salud y el medio ambiente y el deber de evitar los riesgos que puedan afectarles;
- e. La reparación e indemnización adecuada y oportuna de todos los daños materiales y morales en caso de incumplimiento a lo dispuesto en esta ley, y el deber de accionar de acuerdo a los medios que la ley le franquea, y
- f. La educación para un consumo responsable, y el deber de celebrar operaciones de consumo con el comercio establecido.

Finalmente se consagra en esta ley que es responsabilidad del Estado cautelar en forma especial, los intereses de los grupos o sectores no organizados, entre los cuales se cuentan los consumidores

Es necesario realizar un breve resumen de cómo nace el movimiento de los consumidores, la cual se basa en un texto de Julian Edwards, quien es el fundador de *Consumer Internacional* ²³, agrupando a organizaciones de consumidores en todo el mundo.

²³www.consumersinternational.org , 2011/05/26

La primera conferencia se celebró en “La Haya” en 1960 y se creó la Organización Internacional de Uniones de Consumidores (IOCU). Este tipo de movimientos ha fomentado la competencia entre empresas por ofrecer un mejor servicio, pero esta organización también se ha proyectado con el fin de combatir la pobreza, brindando servicios básicos a toda persona, lo cual influyó para que las Naciones Unidas establecieran las Directrices de las Naciones Unidas para la Protección del Consumidor, que fue aprobado en Asamblea General en 1985.

1.4. Antecedentes Históricos y evolución de los contratos de adhesión y contratos de tiempo compartido.

Como lo hemos mencionado el contrato de tiempo compartido se originó en los Alpes franceses en 1965, lugar que difundía el slogan "*no alquile la habitación, compre el hotel; es menos caro.*"²⁴. Y el boom de este tipo de contrato no se hizo esperar en los países industrializados.²⁵

1.5. Conceptos Generales y Naturaleza Jurídica de los Contratos de Adhesión y Tiempo Compartido.

El Contrato de Adhesión, según lo establece la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor, “es aquel cuyas cláusulas han sido establecidas unilateralmente por el proveedor a través de contratos impresos o en formularios sin que el consumidor, para celebrarlo, haya discutido su contenido.”²⁶

²⁴ Gherzi Carlos, et al., *Derecho Privado Económico, en Contrato de Tiempo Compartido* por Graciela Lovece, Buenos Aires –Argentina, Editorial Universidad, p 121.

²⁵ Gherzi, pie de página número 6, p 121

²⁶ Ley Orgánica de Defensa del Consumidor, Art. 2..

“La formación normal de un contrato es aquella que supone una deliberación y discusión de sus cláusulas, hechas por personas que gozan de plena libertad para consentir o disentir. Este esquema típico de contrato tiene una modalidad que es el contrato de adhesión, en el cual la fase de negociación del contrato ha quedado eliminada, puesto que una de las partes fija prolijamente todas y cada una de las cláusulas, de tal suerte que a la otra no le queda otra libertad que la de dar su consentimiento o rechazar el contrato. La doctrina predominante, le reconoce carácter contractual; la circunstancia de que no haya discusión de las cláusulas, que una de las partes puede aceptar o rechazar, no elimina el acuerdo de voluntades, porque la discusión no es la esencia del contrato, lo esencial es que las partes estén de acuerdo con la oferta o que exista una declaración de voluntad común. Uno de los contratos típicos de adhesión es el contrato de seguro, en que la compañía aseguradora fija las cláusulas, condiciones o estipulaciones uniformes y al asegurado no le queda otra opción que la de rechazar o consentir.”²⁷

Un contrato supone deliberación y discusión de las cláusulas, pero en los contratos de adhesión no existe una fase de negociación, esta ha quedado eliminada; la otra parte o acepta o rechaza un contrato.

“Hay autores que incluso niegan la naturaleza contractual de tales relaciones jurídicas, con el argumento de que se trata de un acto unilateral de una persona o institución privada, cuyos efectos una vez ocurrida la aceptación continúan produciéndose por la sola voluntad del oferente. La doctrina predominante, con la

²⁷ Gaceta Judicial. Año CII. Serie XVII. No. 6. Página 1539 (Quito, 24 de mayo de 2001)

que coincide esta Sala, le reconoce carácter contractual; la circunstancia de que no haya discusión de las cláusulas, que una de las partes puede aceptar o rechazar, no elimina el acuerdo de voluntades, porque la discusión no es la esencia del contrato, lo esencial es que las partes estén de acuerdo con la oferta o que exista una declaración de voluntad común. Uno de los contratos típicos de adhesión es el contrato de seguro, en que la compañía aseguradora fija las cláusulas, condiciones o estipulaciones uniformes y al asegurado no le queda otra opción que la de rechazar o consentir; con la diferencia fundamental de que mientras ordinariamente en los contratos de adhesión el oferente fija las cláusulas a su libre querer y saber, en el contrato de seguro las estipulaciones generales deben someterlos a la aprobación de la Superintendencia de Bancos, sin cuya aprobación no podrán usarse o ponerse en vigor.”²⁸

Forma del contrato de Adhesión

El contrato de adhesión, según lo establece la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor, debe ser redactado en castellano, en letras legibles, con un tamaño de diez puntos, claro y comprensible, este tipo de contratos no puede remitirse a su vez a otros documentos.

En los contratos de adhesión no se pueden establecer las siguientes cláusulas:

1. Eximan, atenúen o limiten la responsabilidad de los proveedores por vicios de cualquier naturaleza de los bienes o servicios prestados;

²⁸ Gaceta Judicial. Año CII. Serie XVII. No. 6. Página 1539 (Quito, 24 de mayo de 2001)

2. Impliquen renuncia a los derechos que esta ley reconoce a los consumidores o de alguna manera limiten su ejercicio;
3. Inviertan la carga de la prueba en perjuicio del consumidor;
4. Impongan la utilización obligatoria de un arbitraje o mediación, salvo que el consumidor manifieste de manera expresa su consentimiento;
5. Permitan al proveedor la variación unilateral del precio o de cualquier condición del contrato;
6. Autoricen exclusivamente al proveedor a resolver unilateralmente el contrato, suspender su ejecución o revocar cualquier derecho del consumidor nacido del contrato, excepto cuando tal resolución o modificación esté condicionada al incumplimiento imputable al consumidor;
7. Incluyan espacios en blanco, que no hayan sido llenados o utilizados antes de que se suscriba el contrato, o sean ilegibles;
8. Impliquen renuncia por parte del consumidor, de los derechos procesales consagrados en esta Ley, sin perjuicio de los casos especiales previstos en el Código de Procedimiento Civil, Código de Comercio, Ley de Arbitraje y Mediación y demás leyes conexas; y,
9. Cualesquiera otras cláusula o estipulación que cause indefensión al consumidor o sean contrarias al orden público y a las buenas costumbres.

De la terminación

Este tipo de contratos pueden darse unilateralmente por terminado en cualquier tiempo, por el consumidor con un aviso por escrito de quince días, debiendo éste cancelar por los servicios brindados. Es necesario aclarar que en la terminación anticipada no se puede establecer ningún tipo de multas.

Contrato de tiempo compartido

El concepto de tiempo compartido, según Gherzi, se caracteriza por la existencia de dos sujetos “pero en la práctica comercial tal relación jurídica no es bilateral sino multilateral, ya que se trata de una serie de contratos conexos que resultan imprescindibles para la correcta prestación de la obligación principal.”²⁹

Los contratos de tiempo compartido son:

- a) Bilaterales, pues intervienen dos partes, en que ambas partes adquieren obligaciones; la parte que contrata este servicio tiene el derecho de usar uno de los bienes que posee el contratante; unidad habitacional que incluye todo tipo de servicios.
- b) Oneroso ya que se debe cancelar cierta cantidad de dinero, su costo dependerá del tiempo de vigencia y por tanto, de las temporadas en las que se hará uso de las instalaciones.
- c) Es un contrato atípico porque no existe en nuestro país una regulación legislativa.

²⁹ Gherzi Carlos, *Contratos Civiles y Comerciales*, Editorial Astrea, Buenos Aires, 1998 p. 40

d) Es un contrato de adhesión, en nuestra legislación se llaman contratos de adhesión aquellos cuyas cláusulas han sido establecidas unilateralmente por el proveedor a través de contratos impresos o en formularios sin que el consumidor, para celebrarlo, haya discutido su contenido. Es decir, existe un contrato ya elaborado en que no hay discusión de sus cláusulas, como son los contratos de transporte, de televisión prepagada, de telefonía y de seguros según así lo ha establecido la jurisprudencia ecuatoriana.³⁰

En nuestra legislación los contratos de adhesión, conforme lo determina el artículo 41 de la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor, debe cumplir con los siguientes requisitos:

1. Redactado en forma legible
2. Fuente de diez puntos.
3. Términos claros y comprensibles.
4. No se puede remitir a otros textos o documentos que no sea de conocimiento público y que no se facilite al consumidor.
5. Deben ser en idioma castellano
6. Deben ser por escrito

Este tipo de contratos puede darse por terminado unilateralmente en cualquier tiempo, por cualquiera de las partes, para lo cual se debe realizar una

³⁰ Gaceta Judicial. Año CII. Serie XVII. No. 6. Página 1539; Gaceta Judicial. Año LXIX. Serie X. No. 12. Pág. 3730.

notificación con antelación de quince días, y además no se pueden establecer ningún tipo de multas o sanciones por la terminación de este tipo de contratos.

Es aquí justamente donde se encuentra la problemática actual en los contratos de tiempos compartido con los contratos de adhesión.

e) Son de tracto sucesivo debido a la forma de pago, por un lado y además por cuanto su prestación se cumple periódicamente.

Entre las diversas tendencias doctrinales que tratan de expresar la naturaleza jurídica del tiempo compartido, podemos hacer notar dos que destacan:

- La contractualista establece que el tiempo compartido es básicamente un contrato y en consecuencia, engendrará derechos de crédito entre las partes, es decir, obligaciones de hacer, y al solo poder constituirse los derechos reales por la Ley, se convierte en un derecho personal.
- La realista que interpreta al tiempo compartido como un derecho real, básicamente el de propiedad que por tiempo determinado o vitaliciamente se comparte entre varias partes.³¹

Según esta corriente última al ser un derecho real se regiría bajo las siguientes normas del Código Civil. “El derecho de uso es un derecho real que consiste, generalmente, en la facultad de gozar de una parte limitada de las utilidades y productos de una cosa. Si se refiere a una casa y a la utilidad de morar en ella,

³¹ Véase: *Tiempo compartido*, Universidad Nacional Autónoma de México, México D.F., 2002

<http://html.rincondelvago.com/tiempo-compartido.html> (B) 02/06/2011

se llama derecho de habitación”³² “Los derechos de uso y habitación se constituyen y pierden de la misma manera que el usufructo.”³³ “El usuario y el habitador deben usar de los objetos comprendidos en sus respectivos derechos con la moderación y cuidado propios de un buen padre de familia; y están obligados a contribuir a las expensas ordinarias de conservación y cultivo, a prorrata del beneficio que reporten. Esta última obligación no se extiende al uso o la habitación que se dan caritativamente a personas necesitadas.”³⁴ El derecho de usufructo es un derecho real que consiste en la facultad de gozar de una cosa, con cargo de conservar su forma y sustancia, y de restituirla a su dueño, si la cosa no es fungible; o con cargo de devolver igual cantidad y calidad del mismo género, o de pagar su valor, si la cosa es fungible”³⁵

Al ser un derecho real se puede oponer a todos, incluso esos derechos pueden ser vendidos y esto lo confirmaría el artículo 780 del Código Civil al perfeccionarse con la venta, incluso este tipo de contratos reconoce el derecho a los herederos.

La mayoría de la doctrina se inclina por la primera teoría (derecho personal) por lo que es necesario realizar el siguiente análisis:

1.- El Art. 595 del Código Civil establece que es derecho real el que tenemos sobre una cosa sin respecto a determinada persona, es decir, es oponible a

³² Código Civil, Art. 825

³³ Código Civil, Art. 826

³⁴ Código Civil Art. 832

³⁵ Código Civil Art. 778

todos. Son derechos reales el de dominio, el de herencia, los de usufructo, uso o habitación, los de servidumbres activas, el de prenda y el de hipoteca.

El dominio es aquel derecho que se tiene sobre una cosa corporal, para gozar y disponer de ella, respetando el derecho ajeno sea individual o social.

La herencia es aquel derecho que se adquiere por disposición de la ley o voluntad del testador sobre un conjunto de bienes, derechos y acciones.

El usufructo es aquel derecho que consiste en la facultad de gozar de una cosa, con cargo de conservarla en su forma y sustancia, la cual debe ser restituida a su dueño, coexiste a su vez con dos derechos como son el de nuda propiedad y el usufructuario.

El Art. 781 del Código Civil establece que el usufructo sobre bienes inmuebles debe ser realizado por instrumento público inscrito.

Del uso o habitación; el derecho de uso es aquel derecho que consiste en gozar de una parte limitada de las utilidades y productos de una cosa; si se refiere a una casa y a la utilidad de morar en ella es un derecho de habitación.

Las servidumbres es aquel gravamen impuesto sobre un bien en beneficio de otro bien de distinto dueño.

La prenda es un contrato por medio del cual una cosa mueble se constituye en garantía de una obligación.

La hipoteca es un contrato por medio del cual una cosa inmueble se constituye en garantía de una obligación. La mayoría de la doctrina, a la cual me adhiero, no considera que los derechos generados a través de los contratos de tiempo compartido sean de tipo real; por cuanto su fuente es un contrato³⁶, es decir no nace de ley.

Los derechos reales solo nacen de la ley mientras que los derechos personales nacen de la autonomía de la voluntad, en este caso a través de un contrato.

Respecto a los derechos reales, Ricardo Uribe Holguín expresa que casi todos los derechos reales imponen dos tipos de cargas; una que consiste en un deber de respetar el ejercicio ajeno y otra que pesa sobre las personas determinadas

³⁶ Véase: Favier, Eduardo M: "*Problemática legal del tiempo compartido*" – Errepar - Buenos Aires –Argentina p 58 "Quienes consideran que se trata de un derecho personal señalan el sistema de "numerus clausus" que rige en nuestra legislación con respecto a los derechos reales, ya que el artículo 2502 del Código Civil dispone que los derechos reales sólo pueden ser creados por la ley, y consecuentemente, el artículo 2503 del mismo Código enumera en forma taxativa los derechos reales existentes en el derecho argentino. Por lo tanto, para esta postura, el Tiempo Compartido no puede ser un derecho real ya que los mismos están enumerados por la ley y no pueden existir otros distintos, además hace mención a la segunda parte del primer artículo 2502 que establece que si por contrato, o disposición de última voluntad se constituyen otros derechos reales o se modificasen los que por el Código se reconocen, los mismos solo valdrán como constitución de derechos personales, si como tales pudiesen valer.

Por ese motivo, gran parte de la Doctrina considera que el Tiempo Compartido es un nuevo derecho personal, sustentado en el ejercicio de la autonomía de la voluntad (artículo 1197 del Código Civil), y con las limitaciones impuestas por el art.953 del mismo plexo normativo.

Por otra parte, los partidarios de la otra posición, señalan que las características esenciales del tiempo compartido abarcan todos los elementos necesarios como para configurar un derecho real: la existencia de un sujeto activo y una cosa entre los cuales se establece una relación jurídica, obligando a la sociedad, previa publicidad registral, de abstenerse de realizar algún acto contrario a ese derecho."

entre las cuales existe el derecho, como por ejemplo entre el dueño y el usufructuario.³⁷

2.- Los derechos personales según lo determina el Código Civil son los que solamente puede reclamarse de ciertas personas por un hecho o por la disposición de la ley, existen obligaciones correlativas.

El contrato de tiempo compartido nace de la voluntad de las partes, genera obligaciones entre las partes; el precio por el uso de una determinada localidad.

En este tipo de derechos intervienen tres elementos como son: a) Acreedor (dueño de las unidades habitacionales) b) Deudor (persona que contrato) y, c) Contraprestación (el uso del bien de acuerdo a las condiciones del contrato).

Debo aclarar que este tema es ampliamente discutido doctrinariamente y de acuerdo a las normas vigentes en cada legislación; es así por ejemplo que en México se considera que los contratos de tiempo compartido generan derechos reales mientras que en Colombia los derechos que generan los contratos de tiempo compartido son variables de acuerdo a los plazos establecidos en los mismos.³⁸

³⁷ Véase en *El contrato de tiempo compartido*, Pontificia Universidad Javeriana, Bogotá 2002 (B) <http://www.javeriana.edu.co/biblos/tesis/derecho/dere4/Tesis-44.pdf> (24/01/2012)

³⁸ Véase: <http://derecho.laguia2000.com/derecho-comercial/contrato-de-tiempo-compartido>. (25/01/2012) “Cuando están determinadas las fechas de uso o son determinables se considera para la ley colombiana, que existe sobre ese espacio un derecho real, si no hay precisión en los tiempos de uso, se considera derecho personal”

1.6. Derechos y obligaciones de los consumidores en la legislación ecuatoriana.

La Constitución de la República del Ecuador, en el Art. 52 establece como derecho de los usuarios y consumidores a disponer de bienes y servicios de óptima calidad y además el de elegirlos con libertad, “así como una información precisa y no engañosa sobre su contenido y características.”³⁹

Hablemos ahora de los derechos fundamentales que la Ley Orgánica de Defensa al Consumidor otorga al consumidor:

1.- Derecho a la protección de la vida y salud y seguridad en el consumo de bienes y servicios, y el acceso a los servicios básicos.

Unos de los casos más famosos en España es el del aceite de colza, este aceite era utilizado en remplazo del aceite de oliva porque resultaba mucho más barato; el número de personas intoxicadas fue de veinte mil personas, las autoridades españolas no sabían que pasaba al principio, se hablaba desde una intoxicación con hortalizas hasta una guerra biológica, trescientas fueron las víctimas mortales y muchos otros quedaron con lesiones permanentes. Se inició un proceso contra los empresarios que distribuían estos productos, el cual tuvo una duración de más de diez años, se condenó a muchos de los implicados y se aumentaron políticas públicas en protección de la salud e incluso se condenó al Estado como responsable subsidiario.⁴⁰

³⁹ Constitución del Ecuador, 2008.

⁴⁰ Cfr. Miquel Martín y Josep Solé, *Defectos que dañan, Daños causados por productos defectuosos* en http://www.indret.com/pdf/002_es.pdf (05/01/2011)

En el caso de los contratos de tiempo compartido, los inmuebles que se someten a este régimen deben contar con todos los servicios básicos; por ejemplo en España y México se establece que tendrán mobiliario, así también el servicio de limpieza.

2.- El derecho a que los proveedores públicos y privados oferten bienes y servicios competitivos, de óptima calidad, y a elegirlos con libertad

La palabra calidad viene del latín qualitas, atis, siendo el conjunto de propiedades inherentes a algo, que permitan juzgar su valor. Por ejemplo: “Esta tela es de buena calidad. Buena calidad, superioridad o excelencia. La calidad de vino de Jerez ha conquistado los mercados. Carácter, genio, índole. Condición o requisito que se pone en un contrato.”⁴¹ Las normas técnicas en nuestro país se realizarán de conformidad con las establecida por el Instituto Ecuatoriano de Normalización.⁴²

La Ley 76 denominada Ley del Sistema Ecuatoriano de la Calidad, publicada en el Registro Oficial Suplemento 26 de 22 de febrero de 2007 y reformada el 29 de diciembre de 2010 determina que la vigilancia y control del Estado se lo realizará a través del Consejo Nacional de Calidad, siendo este el máximo organismo del Sistema Ecuatoriano de la Calidad.

⁴¹ Diccionario de Marketing Edición 1999 – Coordinador general Bruno Pujol Bengochea-Madrid España, pág. 195.

⁴² Ley Orgánica de Defensa del Consumidor Art. 66 Normas Técnicas.- El control de cantidad y calidad se realizará de conformidad con las normas técnicas establecidas por el Instituto Ecuatoriano de Normalización - INEN -, entidad que también se encargará de su control sin perjuicio de la participación de los demás organismos gubernamentales competentes. De comprobarse técnicamente una defectuosa calidad de dichos bienes y servicios, el INEN no permitirá su comercialización; para esta comprobación técnica actuará en coordinación con los diferentes organismos especializados públicos o privados, quienes prestarán obligatoriamente sus servicios y colaboración

El Art. 6 del referido cuerpo legal establece:

“Para los efectos de la presente Ley, se reconocen las definiciones que constan en las normas INEN ISO 17000, la Guía INEN ISO/IEC 2, el Vocabulario Internacional de Metrología VIM; y, las definiciones que constan en el Acuerdo de Barreras Técnicas al Comercio - OTC de la Organización Mundial de Comercio - OMC.”

El principal objetivo de la Ley del Sistema Ecuatoriano de la Calidad es el regular el funcionamiento del sistema ecuatoriano de la calidad además de realizar las correspondientes evaluaciones de conformidad; establecer los mecanismos e incentivos para la promoción de la calidad en la sociedad ecuatoriana; establecer normas técnicas, entre otros objetivos.

La Ley Orgánica de Defensa al Consumidor establece los siguientes derechos con respecto a la calidad:

- a) El Art. 20 establece que el consumidor puede elegir entre la rescisión del contrato, la reposición del bien o la reducción del precio cuando el objeto de un contrato tenga defectos o vicios que hagan inadecuada o disminuyan la calidad del bien adquirido.
- b) El Art. 27 establece que es deber del proveedor de servicios profesionales, atender a sus clientes con calidad y ética profesional.
- c) El Art. 32 determina como obligación de las empresas encargadas de la provisión de servicios públicos domiciliarios prestar servicios de calidad.

- d) EL Art. 33 establece el derecho a la información del consumidor respecto del servicio público domiciliario, responsabilizando a estas empresas mediante indemnización de daños y perjuicios por negligencia o mala calidad en la prestación de dichos servicios.
- e) El Art. 55 determina como práctica abusiva y prohibidas para el proveedor colocar en el mercado productos u ofertas la prestación de servicios que no cumplan con las normas técnicas y de calidad.
- f) El Art. 77 numeral 2 otorga el derecho al consumidor de indemnización, reparación, reposición y devolución además de daños y perjuicios ocasionados, cuando cualquier producto, por sus deficiencias de fabricación, elaboración, estructura, calidad o condiciones sanitarias no es apto para el uso al cual estaba destinado.

3.- Derecho a elegir

Jhon F. Kennedy fue quien definió por vez primera los derechos de los consumidores entre los cuales se consagrarón los siguientes derechos: derecho a productos y servicios seguros; derecho a ser informado; derecho a elegir; derecho a ser escuchado.

En este caso hay que analizar dos aspectos que son importantes:

1.- La libre elección se refiere al adquirir el bien o servicios que necesitamos; es decir a un acto voluntario.

2.- Por otro lado se dice que no existe una verdadera elección cuando el consumidor ha sido engañado, es decir su voluntad está viciada. Por ejemplo:

Juan decide comprar una casa; el vendedor le ha presentado todos los beneficios de su compra sin embargo le ha ocultado los defectos de la casa comprada, defectos que si hubieran sido informados, su elección no hubiera sido la de adquirir determinada casa.

El artículo 1463 del Código Civil determina que el contrato es ley para la partes. Cada una de las partes tiene obligaciones que han sido detalladas en el proceso de conformidad con el artículo 1561 establece: “Todo contrato legalmente celebrado es una ley para los contratantes, y no puede ser invalidado sino por su consentimiento mutuo o por causas legales”.

Para que el consentimiento sea nulado debe existir un vicio en el consentimiento, como el error⁴³, la fuerza ⁴⁴ o el engaño. ⁴⁵

Como lo he referido en líneas anteriores la voluntad se puede viciar cuando existe engaño. En los contratos de tiempo compartido muchas personas se sienten afectadas en su derecho a elegir al sentirse presionados para contratar este tipo de servicio. La consecuencia jurídica de que un contrato se haya consensuado con la existencia de un vicio del consentimiento, es la nulidad del contrato.

⁴³ CLARO Solar Luis, *Explicaciones del Derecho Civil Chileno y Comparado, De las Obligaciones*, Tomo XII, Editorial Jurídica de Chile, 1979, Santiago de Chile – Chile, p. 617 “Cuando recae sobre la sustancia o cualidad esencial del objeto; cuando el error recae sobre una cualidad no esencial pero que una de las partes ha considerado especialmente que la tiene la cosa y ha sido motivo que ha tenido para contratar, motivo conocido por la otra parte;”

⁴⁴ Ibídem, p.. 618 “ ...1.- determinante del acto o contrato, es decir, que el consentimiento de una de las partes le haya sido arrancada en virtud de una violencia ejercida sobre ella con la mira de obtenerla; 2 debe ser injusta y no el ejercicio de un derecho; y, debe ser grave, esto es que la gravedad del mal con la que amenaza sea bastante en si misma para justicia la impresión que debe producir en una persona de sano juicio, habida consideración de edad, sexo y condición..”

⁴⁵ Ibídem, p. 618 “ ... debe ser determinante del acto o contrato, es decir principal y no incidente, y debe ser la obra de una de las partes o en cual participe o de la cual se aproveche”

4.- Derecho a recibir servicios básicos de óptima calidad;

La calidad la hemos definido en líneas anteriores, esta calidad debe ser traducida en los servicios básicos, tales como el agua potable, luz eléctrica, teléfono e incluso internet, el cual ha tomando una importancia inmensa en la actualidad.

Los contratos de prestación de servicios básicos, son contratos de adhesión, pues no se someten a negociación alguna, además de existir monopolio por parte del Estado, empresas públicas o en algunos casos de la empresa privada. Los servicios públicos son en su mayoría administrados por los gobiernos seccionales autónomos a través de las Empresas Públicas correspondientes.

El Artículo 314 de la Constitución del Ecuador establece que la dotación de servicios públicos es de responsabilidad del Estado bajo los principios de obligatoriedad, generalidad, uniformidad, eficiencia, responsabilidad, universabilidad, accesibilidad, regularidad, continuidad y calidad.

Finalmente este derecho es regulado en la Constitución del Ecuador, en el artículo 53 inciso segundo: “ El Estado será responsable por los daños y perjuicios causados a las personas por negligencia y descuido en la atención de los servicios públicos que esten a su cargo, y por la carencia de servicios que hayan pagado”⁴⁶

⁴⁶ Constitución de la República del Ecuador, 2008.

Los servicios públicos ha sido un tema contravertido y no tan pacífico como uno podría imaginar, al referirnos a servicios públicos nos referiremos a lo que son los servicios básicos.

En Estados Unidos existió un caso famoso respecto a la energía eléctrica se dio en el Estado de Kansas en 1985, con la apertura de la planta de energía nuclear *Wolf Creek*, en que de un día al otro se iba a subir los precios en un 98 %, el caso fue llevado a la Corte, dentro del cual se establecieron directrices en los precios y precedentes jurisprudenciales tales como el derecho a la información de los consumidores.⁴⁷

En América Latina se han realizado varias investigaciones respecto a los servicios básicos, tales como la electricidad, las telecomunicaciones y agua potable, de los cuales se han establecido 4 parámetros para medir la satisfacción de los consumidores:

- 1.- Las tarifas de los diferentes servicios en estudio.
- 2.- La cobertura de los servicios o, en este caso, su oferta.
- 3.- La calidad de los servicios, y
- 4.- La participación de los consumidores en temas tan relevantes como la regulación de estos servicios.

⁴⁷ Véase en Robert Eye, “*Los Consumidores toman la palabra: Electricidad, Telecomunicaciones y Agua Potable*” Artículo (Defensor de los Consumidores en el caso de Kansas vs Planta Nuclear Wolf Creek), Esfuerzos de los Consumidores de Servicios Públicos en los Estados Unidos: el Imperio de la Ley y la Ley de la Selva.

Lo que se ha podido evidenciar en América Latina es la privatización de las empresas que brinda servicios tales como electricidad y telecomunicaciones y desigualdades entre las zonas rurales y urbanas, siendo necesaria la intervención del Estado, tomando en cuenta que los servicios públicos son monopólicos, por lo que se pueden dar abusos por parte de éstos, debido al poder que tienen en la dotación de un servicio básico. Es así que para la protección de los usuarios de estos servicios tenemos la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor y ahora la Ley Orgánica de Regulación y Control de Poder de Mercado.

5.- Derecho a la información adecuada, veraz, clara, oportuna y completa sobre los bienes y servicios ofrecidos en el mercado, así como sus precios, características, calidad, condiciones de contratación y demás aspectos relevantes de los mismos, incluyendo los riesgos que pudieren presentar.

Estados Unidos tiene algunos casos muy famosos respecto a la falta de información que a las transnacionales les ha costado millones de dolares en indemnizaciones. En el caso de las famosas galletas “Oreo” se presentó un proceso en contra de su propietaria, por no incluir en sus paquetes información respecto al contenido de las grasas transgrasas y que como consecuencia causan obesidad. Este tipo de acciones ha logrado que quienes presentan lleguen a acuerdos extrajudiciales y obligando a las empresas a proporcionar información veraz pero al mismo tiempo se abre el debate que una vez que el consumidor sabe de los elementos que contiene cada producto la responsabilidad se le traslada.

La falta de información debe tener relación directa entre el daño causado y la información.⁴⁸ Además de influir en la autonomía y libertad de decisión de los consumidores, lo que se le puede asimilar al consentimiento informado, incluso con el fin de prevenir a los consumidores.

En los contratos de adhesión, el artículo 47 de la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor establece:

“Art. 47.- Sistemas de Crédito.- Cuando el consumidor adquiriera determinados bienes o servicios mediante sistemas de crédito, el proveedor estará obligado a informarle en forma previa, clara y precisa: 1. El precio al contado del bien o servicio materia de la transacción; 2. El monto total correspondiente a intereses, la tasa a la que serán calculados; así como la tasa de interés moratoria y todos los demás recargos adicionales; 3. El número, monto y periodicidad de los pagos a efectuar; y, 4. La suma total a pagar por el referido bien o servicio.”

6.- Derecho a un trato transparente, equitativo y no discriminatorio o abusivo por parte de los proveedores de bienes o servicios, especialmente en lo referido a las condiciones óptimas de calidad, cantidad, precio, peso y medida;

El trato abusivo es una de las mayores críticas que tuvieron los llamados contratos de adhesión, al existir negociación, una persona se ve casi obligada a aceptar las condiciones de este tipo de contratos, estos convenios son

⁴⁸ Pablo Salvador Coderch, Sonia Ramos González, Revista para análisis del Derecho, *Avance del Comentario Intranet a la Ley 22/1994 de 6 de julio: el defecto en las instrucciones y advertencias en la responsabilidad de producto*. http://www.indret.com/pdf/389_es.pdf, (27/11/2011)

realizados bajo formatos pre impresos en forma masiva obviamente debido a la veleocidad del mercado económico actual.

Las empresas que brindan el servicio de tiempo compartido justamente han sido muy criticadas por la práctica realizadas por éstas en su publicidad y en la forma en la cual se vende su servicio, desde la falta de información hasta los sorteos que supuestamente han ganado.

La jurisprudencia ecuatoriana ha manifestado que:

“La experiencia social ha puesto de manifiesto que no es posible dejar librado ciertos contratos al libre juego de la autonomía de la voluntad de las partes sin perturbar la pacífica convivencia social; de allí que el dirigismo contractual se haya impuesto para solucionar graves problemas que afronta el interés público: restablecer la verdadera igualdad entre las partes, permitir un ajuste de las relaciones jurídicas a las circunstancias económicas, impedir que una de las partes imponga a la otra contraprestaciones excesivas o exorbitantes, claramente contrarias a la equidad que debe presidir a todo contrato bilateral.”⁴⁹

Ahora bien respecto al precios, cantidad, peso y medida, cada producto debe contener estas especificaciones, que en muchos casos aún no se cumplen, por ejemplo, el precio final de un producto no se especifica, pues el precio debe contar con cada uno de los impuestos bajo el cual dicho producto este gravado, ya sea IVA, ICE, etc. Las empresas actualmente en el Ecuador en su mayoría

⁴⁹ Gaceta Judicial. Año CII. Serie XVII. No. 6. Página 1539. (Quito, 24 de mayo de 2001)

cumplen con este mandato de conformidad con la Ley del Sistema Ecuatoriano de Calidad.

7.- *Derecho a la protección contra la publicidad engañosa o abusiva, los métodos comerciales coercitivos o desleales;*



Estas fotografías muestran como puede existir este tipo de prácticas, y que el caso que nos ocupa la empresas de *timesharing* son acusadas, más adelante haremos un análisis respecto a la publicidad engañosa.

8.- *Derecho a la educación del consumidor, orientada al fomento del consumo responsable y a la difusión adecuada de sus derechos;*

Este derecho basicamete se traslada como una obligación del Estado de promover políticas adecuadas para que los consumidores conozcamos nuestros derechos y obligaciones, es decir los consumidores debemos responsabilizarnos respecto a los productos que consumimos.⁵⁰

9.- Derecho a la reparación e indemnización por daños y perjuicios, por deficiencias y mala calidad de bienes y servicios;

Este derecho se traduce en los mecanismo de defensa con los cuales pueden contar los consumidores cuando sus derechos se vean afectados; es la capacidad de accionar, es el derecho subjetivo que otorga la Constitución, que en caso de ser conculcados se cuenta con los organismos adecuados para reparar cualquier daño que pudiese existir por un producto defectuoso, o un mal servicio. Estos daños pueden ser directos o indirectos, dependiendo de las circunstancias. Es necesario aclarar que nuestra legislación no distingue entre daños directos o indirectos como si lo hacen otras legislaciones como la Argentina.

El daño directo se refiere al derecho que tiene el consumidor a recibir la correspondiente reparación o resarcimiento cuando se le haya causado a la persona o a sus bienes algún daño; en si se refiere a la “potestad que se le confiere a la Autoridad de Aplicación para satisfacer adicionalmente las

⁵⁰ Pablo Salvador Coderch, Sonia Ramos González, Revista para análisis del Derecho, *Avance del Comentario Intranet a la Ley 22/1994 de 6 de julio: el defecto en las instrucciones y advertencias en la responsabilidad de producto* en http://www.indret.com/pdf/389_es.pdf. (27/11/2011)

necesidades de los consumidor.”⁵¹ Es decir, se indemniza de acuerdo al daño causado y los costos en los cuales tenga que incurrir.

El daño indirecto hace referencia a los gastos adicionales en que incurre el consumidor, por el daño causado; para una mejor comprensión, si una persona compra un auto con defectos no solo se debe ordenar la reparación del auto sino también la autoridad debe mandar a cancelar el pago de movilización si este es utilizado para el trabajo.

10. Derecho a recibir el auspicio del Estado para la constitución de asociaciones de consumidores y usuarios, cuyo criterio será consultado al momento de elaborar o reformar una norma jurídica o disposición que afecte al consumidor.

En el Ecuador existe la Tribuna del Consumidor y Usuarios, que es una fundación sin fines de lucro.⁵² Este derecho también es reconocido en la Constitución del Ecuador en el artículo 55 en que se establece: “ Las personas usuarias y consumidores podrán constituir asociaciones que promuevan la información y educación sobre sus derechos, y las representen y defiendan ante las autoridades judiciales o administrativas. Para el ejercicio de este derecho u otros derechos, nadie será obligado a asociarse”⁵³

⁵¹ Ley 24.240, Argentina en <http://www.consumidor.gov.ar/el-dano-directo-en-la-ley-de-defensa-del-consumidor/> (06/02/11)

⁵² Véase en <http://www.tribunadelconsumidor.org.ec/>, La Tribuna Ecuatoriana de Consumidores y Usuarios es una fundación sin fines de lucro, que tiene por objetivo educar, informar y defender los derechos de los consumidores y usuarios del país. Lo hace desde una perspectiva democrática, equitativa y sostenible, contribuyendo así a una sociedad con justicia económica y social. Se suma al criterio de consumo sustentable, esto significa que la satisfacción de las necesidades de las generaciones presentes y futuras. (06/02/2011)

⁵³ Constitución del Ecuador, 2008.

Actualmente la Tribuna del Consumidor atiende un promedio de 600 quejas anuales, los casos que se resuelven son entre el 75 al 80 %⁵⁴ con gran éxito; sin embargo es necesario seguir educando a la ciudadanía acerca de sus derechos. Por ejemplo, en el caso de reclamos respecto a calidad la Defensoría del Pueblo tiene escasos expedientes, ya que los ecuatorianos aún no tenemos una cultura de consumidores responsables y conocedores de nuestros derechos.

11. Derecho a acceder a mecanismos efectivos para la tutela administrativa y judicial de sus derechos e intereses legítimos, que conduzcan a la adecuada prevención sanción y oportuna reparación de su lesión;

La Ley Orgánica de Defensa al Consumidor establece mecanismos de defensa cuando existe vulneración a sus derechos. Tales mecanismos de defensa se ejercen a través de la Defensoría del Pueblo, los Jueces de Contravenciones.

12. Derecho a seguir las acciones administrativas y/o judiciales que correspondan.

Las acciones administrativas se ejercen ante la Defensoría del Pueblo. La Defensoría del Pueblo además puede requerir a las autoridades judiciales el inicio de las correspondientes acciones, mediante un informe motivado.

El trámite de quejas se encuentra regulado por la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor, Reglamento de Quejas, entre otros, que es motivo del presente trabajo que lo desarrollaremos en el siguiente capítulo.

⁵⁴ Informe a la Junta Directiva de la Tribuna Ecuatoriana de Consumidores y Usuarios, años 1999-2006

13. Derecho a que en las empresas o establecimientos se mantenga un libro de reclamos que estará a disposición del consumidor, en el que se podrá anotar el reclamo correspondiente, lo cual será debidamente reglamentado.

En cuanto a las empresas estatales, este derecho se encuentra regulado también en la Constitución del Ecuador, en el artículo 53 inciso primero: “Las empresas, instituciones y organismo del estado que presten servicios públicos deberán incorporar sistemas de medición de satisfacción de las personas usuarias y consumidores y poner en práctica sistema de atención y reparación”⁵⁵ Lo cual incentiva a un mejor servicio y las regulaciones necesarias para que un buen servicio se convierta en excelente.

OBLIGACIONES DEL CONSUMIDOR

Siempre la existencia de derechos trae consigo las correspondientes obligaciones, con el fin de responsabilizar al consumidor de su consumo.

El Art. 5 de la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor establece:

1. Propiciar y ejercer el consumo racional y responsable de bienes y servicios;

En la actualidad el consumo responsable es un tema en boga, en especial por el medio ambiente y se refiere a las necesidades reales que tiene una persona, un país, una nación, una sociedad, frente a la naturaleza:

“...como consumidores podemos optar por llevar a cabo un consumo responsable, comprar en los mercados locales y en las tiendas de barrio, pero

⁵⁵ Constitución del Ecuador del 2008.

más allá de nuestra opción individual es muy importante actuar colectivamente implicándonos en campañas de boicot y participando en cooperativas de consumidores de productos ecológicos que establecen relaciones de compra directas con los productores de su entorno. Es necesario trabajar en campañas más amplias como en el movimiento altermundialista, ecologista, feminista... en una perspectiva de lucha y transformación social y política global.”⁵⁶

2. Preocuparse de no afectar el ambiente mediante el consumo de bienes o servicios que puedan resultar peligrosos en ese sentido;

La producción masiva afecta a la naturaleza desde la industrialización en forma más fuerte, es más por cada producto que es consumido por el hombre afecta al hombre.⁵⁷

El Art. 71 de la Constitución de la República del Ecuador establece que la naturaleza o Pacha Mama, tiene derecho a que se respete integralmente su existencia. El Estado es responsable de incentivar la protección y respeto a los elementos que forman el ecosistema. En el caso de impacto ambiental grave o permanente es el Estado quien establecerá los mecanismos adecuados para la restauración y mitigar las consecuencias ambientales.

3. Evitar cualquier riesgo que pueda afectar su salud y vida, así como la de los demás, por el consumo de bienes o servicios lícitos.

⁵⁶ Entrevista a Esther Vivas véase: <http://esthervivas.wordpress.com/2008/04/12/los-pequenos-actos-cotidianos-son-importantes-pero-se-debe-de-ir-mas-alla/> Entrevista a Esther Vivas (06/02/2011).

⁵⁷ Véase: <http://sustentator.com/blog-es/2010/04/15/consumo-versus-medio-ambiente/> (06/02/2011)

Es importante señalar que no se puede responsabilizar a una empresa por la negligencia del consumo de un producto, por ejemplo si una persona es alérgica al maní, y consume productos con maní, siempre que en dicho producto esten especificados los ingredientes, no se podría responsabilizar a la empresa.

Las personas que son adictas a sustancias tales como la nicotina o el alcohol no pueden responsabilizar a las empresas proveedoras de estos productos si en los mismos cuentan con las respectivas advertencias sobre las afecciones que estas pueden causar a la salud.

4. Informarse responsablemente de las condiciones de uso de los bienes y servicios a consumirse.

Este debate se inició en Estados Unidos con la demanda presentada contra las galletas Oreo respecto al contenido de las transgrasas. Al imprimir en sus empaques el contenido de grasas, cada persona será responsable de sus problemas de salud, lo cual ocurre con los demás productos, mientras más sabe el hombre más responsable es frente a sí mismo y frente a la sociedad.

La advertencia en cada uno de los productos debe revelar el alcance y riesgo de cada producto; la información que deben proporcionar las empresas debe ser de tal manera que llame la atención al consumidor, precisa y comprensible. ⁵⁸

⁵⁸ Pablo Salvador Coderch, Sonia Ramos González, Revista para análisis del Derecho, Avance del Comentario Intranet a la Ley 22/1994 de 6 de julio: el defecto en las instrucciones y advertencias en la responsabilidad de producto. Véase: http://www.indret.com/pdf/389_es.pdf (27/11/2011)

2. PROCEDIMIENTO PARA LA RECLAMACIÓN DE DERECHOS DE LOS CONSUMIDORES

2.1 De los procedimientos.

El artículo 4 numeral 10 de la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor establece:

10. Derecho a acceder a mecanismos efectivos para la tutela administrativa y judicial de sus derechos e intereses legítimos, que conduzcan a la adecuada prevención sanción y oportuna reparación de su lesión.

La tutela administrativa se efectiviza ante la Defensoría del Pueblo y la Judicial ante la Intendencia, Comisarias, hoy ante los Jueces de Contravenciones.

2.1.1. Procedimiento ante la Intendencia de Policía y Comisarías.

De la competencia.- Las Intendencias de Policía y las Comisarías de Policía eran las encargadas y aún siguen tramitando los procesos presentados por consumidores (como es el caso de la Intendencia de Policía); sin embargo la competencia propiamente corresponde a los Jueces de Contravenciones, que recién en el mes de febrero del 2010 se han creado como parte de una iniciativa realizada por el Municipio de Distrito Metropolitano en coordinación con el Consejo Nacional de la Judicatura.

Este proceso se puede iniciar por:

a) Denuncia que puede ser presentada por cualquier persona

b) Acusación particular

c) Excitativa Fiscal

Citación. La citación se realiza conforme lo establece el Código de Procedimiento Civil, es decir mediante tres boletas dejadas en el domicilio del acusado o por una boleta, cuando se lo hace en forma personal o por la prensa, en caso que se desconozca el domicilio del acusado, conforme lo establece el artículo 84 del Código de Procedimiento Civil.⁵⁹ Una vez que ha sido citado el acusado se convoca a las partes para la Audiencia Oral de Juzgamiento⁶⁰.

Audiencia Oral de Juzgamiento. En esta audiencia las partes exponen su posición y además presentan las pruebas que creyeran convenientes, con el fin de probar su posición.

⁵⁹ Art. 82.- A personas cuya individualidad o residencia sea imposible determinar se citará por tres publicaciones que se harán, cada una de ellas en fecha distinta, en un periódico de amplia circulación del lugar; de no haberlo, se harán en un periódico de la capital de la provincia, asimismo de amplia circulación; y si tampoco allí lo hubiere, en uno de amplia circulación nacional, que el juez señale.

La publicación contendrá un extracto de la demanda o solicitud pertinente, y de la providencia respectiva.

La afirmación de que es imposible determinar la individualidad o residencia de quien deba ser citado, la hará el solicitante bajo juramento sin el cumplimiento de cuyo requisito, el juez no admitirá la solicitud.

Cuando deba citarse a herederos, a los conocidos se citará personalmente o por boleta y a los desconocidos o cuya residencia fuere imposible determinar, en la forma prevista por los incisos precedentes.

Los citados que no comparecieren veinte días después de la última publicación, podrán ser considerados o declarados rebeldes.

⁶⁰ Véase Artículo 85 de la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor: "la misma que deberá llevarse a cabo dentro del plazo de diez días contados a partir de la fecha de la notificación."

Sentencia. Una vez realizada la Audiencia y presentadas las pruebas, el Juez, de ser posible, debe dictar sentencia en el término de tres días.

Suspensión de la Audiencia Oral de Juzgamiento. La única razón por la que la audiencia se puede suspender es para el esclarecimiento de los hechos, cuando sea necesaria la intervención de un perito, por ejemplo, si se necesita verificar fallas de fabricación, existencia del bien, calidad del bien, etc.

El peritaje podrá ser prorrogado hasta por 15 días. Una vez realizado el informe técnico correspondiente, se reanudará la Audiencia. En forma excepcional se puede prorrogar el informe pericial por 30 días.

De la Apelación .- La apelación se la debe realizar ante el Juez de lo Penal y deberá ser presentada dentro de los tres días siguientes a la emisión de la correspondiente resolución.

La sentencia, en caso de que sea condenatoria debe contener la obligación de pagar daños y perjuicios más costas y más honorarios profesionales conforme lo determina el artículo 391 del Código de Procedimiento Civil; es decir el Juez de lo Penal también es competente para conocer los daños y perjuicios, mediante el trámite verbal sumario y en cuaderno separado.

2.2. Procedimiento ante la Defensoría del Pueblo.

La Defensoría del Pueblo, según lo determina el artículo 214 de la Constitución de la República del Ecuador, es un órgano de derecho público, con personalidad

jurídica, autonomía administrativa y financiera; su objetivo es la defensa de los derechos de los ecuatorianos.

Funciones

- a) El patrocinio puede ser de oficio o a petición de parte, en acciones constitucionales tales como habeas corpus, habeas data, acción de incumplimiento, reclamos por mala calidad o indebida prestación de servicios.
- b) Emitir informes de cumplimiento obligatorio, solicitar juzgamiento y aplicación de sanciones ante la autoridad competente.
- c) Investigar sobre acciones u omisiones de personas naturales o jurídicas que presten servicios públicos.
- d) Ejercer y promover la vigilancia y el debido proceso y prevenir e impedir la tortura, el trato cruel y denigrante en todas sus formas.

El artículo 81 de la Ley Orgánica de la Defensoría del Pueblo establece la facultad de la Defensoría del Pueblo de conocer, pronunciarse “motivadamente sobre reclamos o quejas, que presente cualquier consumidor, nacional o extranjero, que resida o esté de paso en el país y que considere que ha sido directa o indirectamente afectado por la violación o inobservancia de los derechos fundamentales del consumidor, establecidos en la Constitución Política de la República, los tratados o convenios internacionales de los cuales forme parte nuestro país, la presente ley, así como las demás leyes conexas.”

Los Principios bajo los cuales se debe regir son:

1) Gratuidad.- Se refiere a que todo trámite es gratuito.

2) Informalidad.- No se necesita formalidades especiales para presentar un reclamo ante la Defensoría del Pueblo

3) Inmediatez.- Una vez presentado cualquier reclamo se procede a dar trámite al respectivo proceso.

Inicio de la Queja. Se la puede presentar por cualquier persona, ya sea en forma colectiva o individual, inclusive los incapaces relativos y los incapaces absolutos, por medio de sus representantes legales.

Forma de la presentación de la queja. Esta puede ser en forma verbal⁶¹ o escrita, la cual debe contener los siguientes requisitos:

a) Identificación del Peticionario

b) Relación circunstancias de los hechos

Una vez recibida la queja se la debe admitir o no a trámite, lo cual será por escrito y en forma motivada⁶²

⁶¹ Ley Orgánica de la Defensoría del Pueblo. Art.15. Las quejas verbales serán reducidas a escrito y firmadas por quien las formule, de no saber firmar, bastará la impresión de la huella digital, el registro de la cédula de identidad o pasaporte. A falta de la cédula de identidad, valdrá la de un testigo que declare conocer al actor.

⁶² RESOLUCIÓN NO. 120-06 REGISTRO OFICIAL 381 DE 20 DE OCTUBRE DE 2006 En el juicio ordinario (Recurso de casación) No. 17-2005 La motivación es una necesidad y una obligación que ha sido puesta en relación con la tutela judicial efectiva, «es una garantía de interés general encuadrable en un Estado de Derecho», por ello constituye una de las garantías del derecho constitucional al debido proceso, consagrado en el No. 13 del artículo 24 de la Constitución Política del Estado; como señala el citado Guash Fernández... «las partes han de procurar que la prueba practicada lleve al órgano jurisdiccional a la convicción de sus respectivas posiciones. Una vez que ha

Una vez admitida a trámite la queja, se procederá a su inmediata investigación en forma sumaria e informal. Notificado el supuesto infractor deberá dar contestación a la queja en un plazo de ocho días, que puede ser prorrogado por ocho días más, a petición de parte, si no se contestare será tomada como aceptación de los fundamentos.

Informe motivado.- Una vez realizado el procedimiento descrito, la Defensoría del Pueblo elaborará un informe motivado y solicitará a las autoridades

llegado a esta convicción es éste el que ha de persuadir, en su resolución a las partes, a la comunidad jurídica y a la sociedad en general de los fundamentos probatorios que avalan la versión de lo sucedido y de la razonabilidad de la aplicación de la normativa invocada. De esta manera, la motivación se concreta como criterio diferenciador entre racionalidad y arbitrariedad. Un razonamiento será arbitrario cuando carezca de todo fundamento o bien sea erróneo. Se trata, en definitiva, del uso de la racionalidad para dirimir conflictos habidos en una sociedad que se configura ordenada por la razón y la lógica... con la distinción del contexto de descubrimiento y del contexto de justificación es posible concebir la motivación de las sentencias como la justificación de la decisión tomada. No puede, por lo tanto, decirse que la motivación sea un simple expediente explicativo. Fundamentar o justificar una decisión es diferente a explicarla. Mientras para fundamentar es necesario es dar razones que justifiquen un curso de acción, la explicación requiere la simple indicación de los motivos o antecedentes causales de una acción... la motivación opera como una verdadera justificación racional de la sentencia en el sentido amplio del concepto. Desde esta perspectiva, el órgano jurisdiccional debe justificar los argumentos racionales que son fundamento de la decisión, sobre todo, cuando se trata de elementos valorativos. La motivación debe mostrar que la decisión está legal y racionalmente justificada sobre la base de aquellos elementos (premisas) que la fundamentan. Justificar o fundar una decisión consiste, en definitiva, en construir un razonamiento lógicamente válido con independencia de si las razones son pensadas antes, durante o después de tomar la decisión... la corrección de estos razonamientos jurídicos derivará, no sólo de la validez de su razonabilidad formal o sometimiento a las reglas de la lógica, sino también de su adecuación a los valores y principios jurídicos reconocidos en la Constitución.»...” Sobre la motivación, como “[...] un elemento intelectual, de contenido crítico, valorativo y lógico, que consiste en el conjunto de razonamientos de hecho y de derecho en que el juez apoya su decisión”, Fernando de la Rúa, en su Teoría General del Proceso (Buenos Aires, Depalma, 1991, p. 146), dice: “[...] es una garantía de justicia a la cual se le ha reconocido jerarquía constitucional, como derivación del principio de la inviolabilidad de la defensa en juicio. Por la motivación, además, se asegura la publicidad de la conducta de los jueces y el control popular sobre el desempeño de sus funciones, esencial en un régimen republicano. Por ella también podrán los interesados conocer las razones que justifican el fallo y decidir su aceptación o impugnación. El tribunal que deba conocer en el eventual recurso reconocerá de la motivación los principales elementos para ejercer su control... La motivación de la sentencia es la fuente principal de control sobre el modo de ejercer los jueces su poder jurisdiccional. Su finalidad es suministrar garantía y excluir lo arbitrario.

correspondientes el inicio de las acciones correspondientes. El informe de la Defensoría del Pueblo será apreciado según las reglas de la sana crítica.

2.2. La publicidad en los contratos de tiempo compartido.

“La publicidad lo invade todo y ningún ciudadano es ajeno a la misma”⁶³. Se establece la protección en contra de la publicidad abusiva porque se afecta directamente al patrimonio del consumidor.

El Art. 27 de la Ley Orgánica de Regulación y Control de Poder de Mercado, publicada en el Registro Oficial Suplemento 555 de 13 de octubre del 2011, define como prácticas desleales a los actos de engaño. Se considera actos de engaños a toda conducta que tenga por objeto inducir a error al público, inclusive por omisión.

La inducción al error se refiere en si al “modo de fabricación o distribución, características, aptitud para el uso, calidad y cantidad, precio, condiciones de venta, procedencia geográfica y en general, las ventajas, los atributos, beneficios o condiciones que corresponden a los productos, servicios, establecimientos o transacciones que el operador económico que desarrolla tales actos pone a disposición en el mercado; o, inducir a error sobre los atributos que posee dicho operador, incluido todo aquello que representa su actividad empresarial.”⁶⁴

Los procesos que se han seguido en contra de las empresas de tiempo compartido han sido entre otros motivos, el de publicidad engañosa; por la

⁶³ Lema Devesa Carlos, Estudios Jurídicos en Homenaje al Profesor Aurelio Menéndez, *La Publicidad Engañosa en el Moderno Derecho Español*, 1996, Madrid – España, pág. 869.

⁶⁴ Ley Orgánica de Regulación y Control del Poder de Mercado. Art. 27 Numeral 2.

realización de supuestos sorteos que estas empresas realizan, en los cuales se acreditan como ganadores de un fin de semana en uno de sus establecimientos. Una vez que se acude a retirar el premio, los “ganadores” deberán soportar varias horas de charla, respecto a los beneficios que ofrece el tiempo compartido.

En el 2005 se presentó ante la Fiscalía General del Estado una denuncia en contra de la empresa denominada “*Timesharing*”, que se encuentra ubicada en la provincia de Esmeraldas, cantón Same; denuncia que fue desestimada por cuanto no se constituyeron los elementos del delito de estafa, al comprobarse la existencia de los bienes ofertados en los contratos de tiempo compartido, el fundamento de la referida denuncia era la inexistencia de el complejo denominado “Green Nueve”, fue necesario incluso un reconocimiento del lugar por parte de la Fiscalía así como también de la Defensoría del Pueblo para comprobar la existencia de las instalaciones.

La publicidad se debe regir por cuatro principios básicos que son:

- a) Veracidad
- b) Legalidad
- c) Autenticidad
- d) Libre competencia

Estos principios actualmente se encuentran regulados por la Ley Orgánica de Regulación y Control de Poder de Mercado.

En España el Art. 3 de la Ley General de Publicidad, que dispone:

“Es engañosa la publicidad que de cualquier manera, incluida su presentación, induce o puede inducir a error a sus destinatarios, pudiendo afectar a su compartamiento económico, o perjudicar o ser capaz de perjudicar a un competidor”

La publicidad engañosa se la asimila de diferentes maneras, como la publicidad encubierta, “dentro de la publicidad engañosa puede subsimirse como una modalidad de subhipótesis a la publicidad encubierta” ⁶⁵ Las empresas de tiempo compartido, al ofrecer sorteos, en los que supuestamente ganan ciertos premios, no se informa sobre las condiciones a los posibles compradores, lo que claramente genera publicidad engañosa en forma encubierta.

El Art. 27 de la Ley Orgánica de Regulación y Control de Poder de Mercado establece que es un acto de engaño, la difusión o las afirmaciones respecto a productos o servicios que no fuesen veraces y exactos.

El Art. 2 de la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor define a la publicidad como la comunicación comercial o propaganda que el proveedor dirige al consumidor por cualquier medio idóneo, para informarlo y motivarlo a adquirir o contratar un bien o servicio. Para el efecto la información deberá respetar los valores de identidad nacional y los principios fundamentales sobre seguridad personal y colectiva.

La Publicidad Abusiva es toda modalidad de información o comunicación comercial, capaz de incitar a la violencia, explotar el miedo, aprovechar la falta

⁶⁵ Lema Devesa Carlos, Estudios Jurídicos en Homenaje al Profesor Aurelio Menéndez, *La Publicidad Engañosa en el Moderno Derecho Español*, 1996, Madrid – España, pág. 873.

de madurez de los niños y adolescentes, alterar la paz y el orden público o inducir al consumidor a comportarse en forma perjudicial o peligrosa para la salud y seguridad personal y colectiva.

Se considerará también publicidad abusiva toda modalidad de información o comunicación comercial que incluya mensajes subliminales.

La publicidad engañosa es toda modalidad de información o comunicación de carácter comercial, cuyo contenido sea total o parcialmente contrario a las condiciones reales o de adquisición de los bienes y servicios ofrecidos o que utilice textos, diálogos, sonidos, imágenes o descripciones que directa o indirectamente, e incluso por omisión de datos esenciales del producto, induzca a engaño, error o confusión al consumidor.

En los contratos de tiempo compartido, es muy criticada la publicidad utilizada por ser una publicidad bastante agresiva; su lema es: *“nadie amanece soñando comprarse un tiempo compartido”*.

La publicidad va desde supuestos sorteos hasta premiaciones fantasmas, para finalmente ofrecer un mundo fantasía.

La publicidad ha sido motivo de muchos reclamos ya que la gente se ve enfrentada a las condiciones del contrato de tiempo compartido que es por temporadas; es así que el precio varía de acuerdo a la temporada para lo cual ha sido contratado, mientras más alto es el precio más alta es la temporada en la cual la persona puede utilizar el servicio. Es necesario explicar que el uso de las instalaciones de *timesharing* debe ser reservado, el problema se suscita cuando

las personas no se informan correctamente sobre los contratos que suscriben, los cuales se rigen más o menos por los siguientes parámetros:

Temporada	Precio	Días
Alta	\$ 10.000 – 15.000	Dos semanas
Media	\$ 4.000-5.000	Una semana
Baja	\$ 1.500-3.000	Una semana

Las quejas que se presentan actualmente en la Defensoría del Pueblo y Jueces Contravencionales son también por publicidad engañosa.

2.3. Reparación de daños y perjuicios en los contratos de adhesión.

El artículo 4 de la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor establece como derecho fundamental el derecho a la reparación e indemnización por daños y perjuicios, por sus deficiencias y mala calidad.

El artículo 52 de la Constitución del Ecuador dispone que la violación a derechos de los consumidores genera reparación e indemnización.

En el caso de los contratos de adhesión, el artículo 45 de la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor establece el derecho de devolución:

“El consumidor que adquiera bienes o servicios por teléfono, catálogo, televisión, internet o a domicilio, gozará del derecho de devolución, el mismo que deberá ser ejercido dentro de los tres días posteriores a la recepción del bien o servicio,

siempre y cuando lo permita su naturaleza y el estado del bien sea el mismo en el que lo recibió. En el caso de servicios, el derecho de devolución se ejercerá mediante la cesación inmediata del contrato de provisión del servicio”

Bajo esta normativa en los siguientes casos se ordenó la devolución del dinero en los contratos de *timesharing*:

Accionante	Accionado	Proceso	Autoridad	Sentencia
Calahorrano Carlos	Timesharing S.A.	6006 – 2009	Intendencia de Policía	Devolución de dinero
Pablo Guillermo Mencías Molina	Timesharing S.A.	6192-2008	Intendencia de Policía	Devolución de dinero
Luis Ernesto Luzcano Garrido	Timesharing S.A.	Proceso 6105-2008	Intendencia de Policía	Devolución de dinero
Leonidas Cruz Martínez	Timesharing S.A.	Proceso 6242 - 08	Intendencia de Policía	Devolución de dinero
Mario Armas	Timesharing S.A.	Expediente 36108-PAD-2009	Defensoría del Pueblo	Informe motivado en contra de la empresa
Ligia Ortega	Timesharing S.A.	Expediente 39078-PAD-2009	Defensoría del Pueblo	Informe motivado en contra de la empresa

Es importante hacer algunas puntualizaciones con el fin de determinar las graves confusiones que produce la falta de normativa en los contratos de *timesharing*.

El señor Leonidas Cruz Martinez y su cónyuge presentan una queja en contra de la compañía *Timesharing*, con el fin de dar por terminado su contrato de adhesión, que resultó con un informe motivado a su favor por parte de la Defensoría del Pueblo, ante la negativa de la empresa de dar por terminado su contrato de adhesión, el señor Leonidas Cruz Martínez y cónyuge plantean la correspondiente denuncia ante la Intendencia de Policía, quien resuelve favorablemente su denuncia. La empresa *Timesharing* S.A. presenta recurso de apelación y previo al sorteo, correspondió el conocimiento de esta causa al Juez Séptimo de Garantías Penales, quien revocó la sentencia dictada por la Intendenta de Policía por falta de competencia, con fundamento en que en el Contrato de Tiempo Compartido, suscrito por las partes existía cláusula arbitral, es decir se desconoce que existe norma expresa en la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor, que establece que es nula la cláusula que establezca el arbitraje como forma de solución de conflictos a menos que se pacte en forma expresa, es decir no en el mismo documento. La confusión surge por cuanto los jueces no entienden la naturaleza de este tipo de contratos.

Otra sentencia preocupante es la dictada por el Juzgado Noveno de Garantías Penales, que el juicio 2009-715 propuesto por la Dra. Jutih León Camacho Krupskaia en contra de *Timesahring* S.A. la Intendencia de Policía condena a la empresa a la devolución de dinero y al pago de daños y perjuicios, esta resolución es revocada, ya que al ser un contrato celebrado por escritura pública, según manifiesta el juzgador, no corresponde a un contrato de adhesión.

En otro caso, la Comisaría Primera de Policía del Cantón Quito, dicta sentencia en el proceso iniciado por Jorge Hermosa Hermosa en contra de *Timesharing* S.A., en el que condena a la empresa a la devolución del dinero entregado por el accionante; la empresa apela esta sentencia y el Juez Noveno de Garantías Penales, revoca la sentencia venida en grado por considerar que el juzgador de primera instancia no es el competente para conocer esta causa, al existir en el contrato con cláusula arbitral.

En el caso del señor Fernando Heredia que denuncia a la empresa de *Timesharing* S.A. ante la Intendencia de Policía y solicitó se le devuelva el dinero invertido en esta empresa, en calidad de “socio”, se resuelve a su favor. La mencionada resolución es apelada y conocida por la Jueza Décima Octava de Garantías Penales, quien confirma la sentencia dictada por la Intendencia de Policía, pero no por ser un contrato de adhesión, sino por publicidad engañosa.

Podemos concluir, por lo expuesto que hay una grave confusión respecto a la naturaleza jurídica de los contratos de tiempo compartido.

3. LEGISLACIÓN COMPARADA

Pocos son los países en que se ha regulado el contrato de tiempo compartido, entre éstos, España, México, Colombia.

3.1 Los contratos de tiempo compartido en México.

En México se ha producido un auge de los contratos de tiempo compartido, que le ha llevado a ocupar el segundo lugar a nivel mundial, de los países celebran

este tipo de contratos, siendo incluso una de las actividades económicas que ha ayudado a sostener la economía de ese país, razón suficiente para estudiar el contrato de tiempo compartido en ese Estado.

Este fenómeno social empieza en México en los años 70 y en los 80 ⁶⁶ se produce su mayor auge⁶⁷, siendo la tasa más alta de crecimiento del mundo, con un incremento anual del 22%, ante estas cifras en 1980 se legisla mediante la denominada “Quintana Roo” en el Código Civil, en el que se establece bajo el título: “Del contrato del tiempo compartido”; siete años después, ante la insuficiencia de esta normativa, se crea la Ley sobre el Régimen de Propiedad con condominio de inmuebles del Estado de Nayarit” en que se regula sobre el condominio compartido, pero estas normas sin embargo resultaron insuficientes para evitar abusos por parte de los promotores del tiempo compartido. Sin embargo en 1989 se publica la “Ley de Regulación y Fomento del Sistema de Tiempo Compartido del Estado de Guerrero”, pero tampoco existió una mayor aportación para regularlos; en 1990 se elabora el “Anteproyecto del Código Civil”

⁶⁶ Chin Rosado José Roberto, Tiempo compartidos, Instituto Tecnológico de Cancún Materia Operación Hotelera, s/n en <http://www.monografias.com/trabajos16/tiempo-compartido/tiempo-compartido.shtml> “Las ventas que desató el Tiempo Compartido en Cancún fueron extraordinarias, ya que todos los visitantes de una manera u otra querían ser dueños de este Paraíso. Es así como en 1981, de los 5000 cuartos de hotel, el 18.7% eran cuartos de Tiempo Compartido...”

⁶⁷ Ibídem “...las ventas hechas en México en el año de 1985 a1996 de cerca de 919,733 semanas de Tiempo Compartido. Que con un costo promedio de \$7,000.00 dólares, nosotros legaremos a tener ventas realizadas por más de 6 billones de dólares. Esto significa que poco más de tres millones setecientos noventa mil familias que compraron e México están vacacionando bajo esta modalidad.”

para el estado de Nuevo León, donde se incluyeron 10 artículos respecto al tiempo compartido. En 1992 en el proyecto de la Ley Federal de Turismo que se envió al Congreso de la Unión, solo se incluyeron dos artículos respecto al tiempo compartido, sustituyendo el reglamento de la prestación del servicio turístico bajo esa modalidad.

Realmente apreciamos en ese país, por un lado, la ineficiencia legislativa, y por otro la creciente demanda de los contratos de tiempo compartido, sin embargo debo reconocer que en ese Estado existen más regulaciones que en nuestro país que prácticamente no las hay.

Es así que realizamos un análisis comparativo de dichas regulaciones frente a nuestra legislación.

Definición

El artículo 2757 del Código Civil Mexicano nos establece en primer lugar los siguientes conceptos:

- La del compartidor que sería el dueño del inmueble, dueño del centro turístico o de la propiedad.
- La del compartidario que es el cliente que haría el uso del bien en cuestión.

El contrato del tiempo compartido se define como aquel, el que por una parte, en este caso el compartidor, se obliga a concederle al compartidario el uso del inmueble, por un plazo, por un precio, al contado o en partes, el pago puede ser variable por servicios.

Por otro lado existen elementos tales como:

- El usufructo de un inmueble
- Un plazo
- El precio, el cual puede ser variable.

En el caso de la legislación ecuatoriana no existe norma aplicable alguna que defina y menos aún regule los contratos de tiempo compartido, ni de las partes que intervienen.

Es necesario advertir que el inmueble objeto del contrato debe estar completamente amoblado y con todos los servicios⁶⁸.

De la contratación

El artículo 2758 del Código Civil Mexicano establece que estos servicios pueden ser contratados con personas dedicadas a esta actividad, es decir en forma directa, por medio de sus empleados o con empresas promotoras que se dediquen a este tema.

Los inmuebles que tenga por objeto ser usufructuados mediante los contratos de tiempo compartido deben contar con pasillos, andadores, escaleras, patios, estacionamientos, áreas en común, seguridad sanitaria y la respectiva licencia de

⁶⁸ Código Civil Mexicano, Art. 2760.- Para los efectos del artículo 2757, por casa o departamento amueblado se entiende todo inmueble equipado con muebles de comedor, recámara, utensilios de cocina, cocineta o estufa con su equipo de gas para cocinar, manteles o manteletes, vajilla y cubiertos, toallas para el cuarto del baño y ropa de cama.

construcción, lo cual debe acreditarse con un certificado. Incluso se ha regulado mediante esta norma las características mínimas bajo las cuales deben estar realizadas las construcciones en los contratos de tiempo compartido, además quien destine una parte de su hotel, o de la propiedad al tiempo compartido debe realizar esta declaración mediante escritura pública, lo cual incluso es inscrito ante el Registro de la Propiedad y Comercio.

Los bienes que no cuenten con las autorizaciones correspondientes de las Municipalidades y el Ministerio de Turismo serán nulos y dichas empresas serán sancionadas.

La *duración* de este tipo de contratos es de cinco años, y está bajo la vigilancia del Presidente Municipal, quien inclusive puede ser sujeto de sanciones y realizará estudios técnicos para determinar si la conveniencia o no de las instalaciones.

El contrato de tiempo compartido es formal, consensual y se perfecciona por el mero consentimiento de las partes, en forma escrita, puede ser notariada o no.

En nuestro país, por no estar regulados los contratos de tiempo compartido, mal podría exigirse el cumplimiento de formalidades de que deban celebrarse por escritura pública, sin embargo se celebran por escritura pública, lo cual no afecta su validez.

El artículo 2765 del Código Civil Mexicano, establece que se ocupe o no el inmueble contratado se cancelará la cuota anual de servicio y mantenimiento, que el hecho de no pagar este rubro puede llevar a la negación del servicio, que

incluso el compartidor podrá arrendar el inmueble y esta renta se aplicará al pago adeudado y que en este caso el compartidario deberá notificar al compartidor sobre el particular.

En nuestro país, a falta de legislación, hay que estar a lo acordado en los contratos, en que se establece una temporada de utilización según el paquete que se ha contratado, los cuales se suscriben con fundamento en el Art. 66 de la Constitución 2008, que dispone:

“Se reconoce y Garantizará a las personas:...”

“29. Los derechos de libertad también incluyen:...”

“d) Que ninguna persona pueda ser obligada a hacer algo prohibido o a dejar de hacer algo no prohibido por la ley.”

Adicionalmente en el Art. 8 del Código Civil, que preceptúa: “A nadie puede impedirse la acción que no esté prohibida por la ley”

Además, el contrato es ley para las partes, como lo dispone el Art. 1561 del Código Civil.

Cesión de Derechos

Se pueden ceder los derechos del compartidario previa notificación al compartidor del titular de los derechos que han sido cedidos.

En nuestro país se pueden ceder los derechos del contrato de tiempo compartido y a la muerte del titular puede ser utilizado por sus sucesores.

De las multas

En México no se puede establecer multas sino se escucha a la otra parte y de acuerdo a las pruebas que esta ofrezca.

Normas Supletorias

En lo no establecido en el título analizado del Código Civil Mexicano se aplican las normas del mismo Código, pero en lo referente a los contratos de arrendamiento y de hospedaje.

El artículo 2772 del Código Civil Quintana Roo dispone que un contrato de tiempo compartido se da por terminando por las siguientes razones:

- Por mutuo disenso
- Por nulidad
- Por rescisión
- Por confusión
- Por pérdida o destrucción del inmueble dado en el tiempo compartido, ya sea por caso fortuito o fuerza mayor
- Por expropiación del inmueble por causa de utilidad pública
- Por evicción del bien dado en uso para el tiempo compartido.

Se debe anotar que en México existen en este tipo de contratos las llamadas cláusulas de reflexión, periodo dentro del cual el usuario puede dar por terminado el contrato en un periodo de días.

3.1.1. Procedimiento frente a los contratos de tiempo compartido.

Como la figura no está expresamente legislada, en el Ecuador no existe un procedimiento para los contratos de tiempo compartido. Si se ha constituido un usufructo habrá que estar a lo que el Código Civil dice sobre esa limitación al dominio.

En México el artículo 56 de la Ley Federal de Protección al Consumidor establece:

"El contrato será modificado en los siguientes cinco días hábiles a partir de la firma del contrato. Durante este período, el consumidor tendrá el derecho de revocar su consentimiento sin responsabilidad alguna. La revocación tendrá que ser por medio de la advertencia o la entrega de notificaciones, en persona, por correo certificado, o cualquier otro medio confiable."

Los contratos de adhesión, pueden darse por terminados en el Ecuador, según lo establece el artículo 44 de la Ley Orgánica de Defensa al Consumidor:

"Art. 44.- Terminación Anticipada.- En los contratos de adhesión referentes a la prestación de servicios tales como, telefonía celular, medicina prepagada, televisión satelital o por cable u otros similares, el consumidor podrá dar por terminado unilateralmente el contrato en cualquier tiempo, previa notificación por escrito con al menos quince días de anticipación a la finalización del período en curso. En estos casos, en el contrato de adhesión no se podrá incluir cláusulas ni disposición alguna que impongan al consumidor multas, sanciones o recargos de ninguna naturaleza, atribuida a la terminación anticipada de dicho contrato y de incluirlas no tendrán ningún efecto jurídico. Sin perjuicio de lo dispuesto en el

presente artículo, el consumidor mantendrá la obligación de cancelar los saldos pendientes únicamente por servicios efectivamente prestados hasta la fecha de terminación unilateral del contrato, así como los valores adeudados por la adquisición de los bienes necesarios para la prestación del servicio, de ser el caso.”

Por lo tanto se puede dar por terminado un contrato de adhesión en cualquier tiempo, con quince días de anticipación a la cesación de un servicio. Surge un cuestionamiento referente a si el contrato de tiempo compartido está comprendido entre los contratos de adhesión a que se refiere tal norma, que no es taxativa respecto aquéllos a los que se aplica. En mi criterio, los servicios de telefonía celular, medicina prepagada, televisión satelital o por cable, guardan respecto de la manera de prestarlos similitud con los de tiempo compartido, por lo que si lo estaría. Sin embargo en los contratos de adhesión no existe la llamada cláusula de reflexión y es justamente en esto que el problema se hace evidente entre el usuario y la empresa proveedora del servicio de “*Timesharing*”. La Defensoría del Pueblo en nuestro país es la encargada de proteger los derechos de los consumidores.

En México es la Procuraduría Federal del Consumidor el organismo que se encargar de la protección de los derechos del consumidor.⁶⁹

⁶⁹ Ley Federal de Protección al Consumidor, México. “Art. 20 La Procuraduría Federal del Consumidor es un organismo descentralizado de servicio social con personalidad jurídica y patrimonio propio. Tiene funciones de autoridad administrativa y está encargada de promover y proteger los derechos e intereses del consumidor y procurar la equidad y seguridad jurídica en las relaciones entre proveedores y consumidores. Su funcionamiento se regirá por lo dispuesto en esta ley, los reglamentos de ésta y su estatuto”

Del procedimiento conciliatorio

Una vez que se ha presentado un reclamo ante la Procuraduría, esta señala día y hora para una audiencia denominada de conciliación, en que se busca un acuerdo entre la partes. Este acuerdo se lo puede hacer por cualquier medio, incluso vía telefónica, con tal que se lo haga constar por escrito ante la Procuraduría. En caso que las partes lleguen a un acuerdo y una vez aprobado por la Procuraduría, este acuerdo no será susceptible de recurso alguno. Se convoca a Audiencia en un plazo de cinco días desde el reclamo, tiempo dentro del cual se puede presentar un informe.

Cuando la empresa no acuda a dicha audiencia ni tampoco rinda el correspondiente informe se le impone una medida de apremio y se señala un nuevo día y hora, si no se acude nuevamente a esta audiencia se convoca a una nueva audiencia; si el reclamante es quien no asiste a la Audiencia, se entiende por desistido su reclamación y no se puede volver a presentar un nuevo reclamo.

En la Audiencia de Conciliación, las partes expondrán tanto la reclamación como el respectivo informe. La Procuraduría puede presentar a las partes opciones de arreglo sin que esto signifique una Resolución.

El llamado conciliador puede solicitar a las partes elementos de convicción con el fin de resolver, es decir se le atribuye la llamada prueba de oficio, y no solo puede solicitar pruebas sino que además puede ordenar diligencias. Las partes aportarán pruebas de cargo y de descargo. El conciliador podrá suspender, cuando lo estime pertinente o a instancia de ambas partes, la Audiencia de

Conciliación hasta por tres ocasiones. Asimismo, podrá requerir la emisión de un dictamen a través del cual se cuantifique en cantidad líquida la obligación contractual. Esto es con el fin de realizar las respectivas liquidaciones, una vez suspendida la audiencia ésta se reanudará en un período de quince días y emitirá su dictamen.

Este dictamen constituye título ejecutivo (prescribe en un año), a favor del consumidor siempre y cuando la obligación contractual incumplida que en él se consigne sea cierta, exigible y líquida a juicio de la autoridad judicial, ante la que el proveedor podrá controvertir el monto del título, presentar las pruebas y oponer las excepciones que estime convenientes.

Del dictamen

En el dictamen se debe calcular el monto de la indemnización, considerando lo siguiente:

- La obligación contractual
- El grado de cumplimiento

Se otorgará una bonificación en base a los siguientes criterios:

- En los casos en que el consumidor hubiere entregado la totalidad del monto de la operación al proveedor, la bonificación será del 30% del monto de la obligación contractual que se determine en el dictamen;
- Cuando el consumidor hubiere entregado más del 50% de la totalidad del monto de la operación al proveedor, la bonificación será del 25% del monto de la obligación contractual que se determine en el dictamen;

- En los supuestos en que el consumidor hubiere entregado hasta el 50% de la totalidad del monto de la operación al proveedor, la bonificación será del 20% del monto de la obligación contractual que se determine en el dictamen, y
- En los demás casos, la bonificación correspondiente será del 20% del monto de la obligación contractual que se determine en el dictamen.

Las bonificaciones señaladas con anterioridad, se fijarán sin perjuicio de las sanciones a que se hubiese hecho acreedor el proveedor o que sean modificadas por la autoridad judicial.

Forma del dictamen

- a) Lugar y fecha de emisión;
 - b) Identificación de quien emite el dictamen;
 - c) Nombre y domicilio del proveedor y del consumidor;
 - d) La obligación contractual y tipo de bien o servicio de que se trate;
 - e) El monto original de la operación y materia de la reclamación;
 - f) La determinación del importe ⁷⁰ de las obligaciones a cargo del proveedor,
- y
- g) La cuantificación líquida de la bonificación al consumidor.

⁷⁰ Art. 114 de la Ley Federal del Consumidor: "La determinación del importe consignado en el dictamen, para efectos de ejecución se actualizará por el transcurso del tiempo desde el momento en que se emitió hasta el momento en que se pague, tomando en consideración los cambios de precios en el país, de conformidad con el factor de actualización que arroje el Índice Nacional de Precios al Consumidor que mensualmente dé a conocer el Banco de México."

Del Arbitraje

Si las partes no llegan a un acuerdo, el conciliador puede solicitarles que nombren un árbitro que podrá ser de la Procuraduría así como un árbitro independiente.

El procedimiento arbitral puede ser solicitado en forma directa por las partes sin pasar por la mediación, observando los principios de legalidad, equidad e igualdad entre las partes.

El arbitraje puede ser en derecho o en amigable composición. Si es en este último, se fijarán las cuestiones que estarán sometidas al arbitraje, resolviendo en conciencia y buena fe sin sujeción a normas legales pero si observando el procedimiento.

Cuando el proceso es en derecho, las partes formularán el respectivo procedimiento en base a los principios de legalidad, equidad, e igualdad. Si no se ponen de acuerdo el árbitro fijará el procedimiento de acuerdo a la legislación existente.

El único recurso que existe para estos procedimientos es la revocatoria que será resuelto por otro árbitro.

Procedimiento por infracciones a la ley

Cuando sea necesario determinar el incumplimiento o violación a los derechos del consumidor, se notificará al supuesto infractor y este en el término de cinco

días aportará sus pruebas y solicitará pruebas que creyere conveniente y será resuelto en quince días.

De las sanciones

Las multas son el primer tipo de sanciones que se establecen y se regula la cantidad de la siguiente forma: \$198.87 a \$636,406.58; \$397.76 a \$1'272,813.16; \$596.63 a \$2'333,490.80; \$119,326.23 a \$3'341,134.55.⁷¹

En caso de reincidencia se aplicará el doble de la multa establecida. Las multas se van actualizando cada año.


La reincidencia se produce cuando el mismo infractor incurre en dos o más violaciones del mismo precepto legal durante el transcurso de un año, contando a partir del día en que se cometió la infracción. El máximo por acumulación de multas puede ser de hasta \$ 6'682,269.10.

Suspensión

De acuerdo al tipo de falta, se puede suspender en forma parcial o total el local infractor, o proveedor de servicios.

El artículo 128 de la Ley de Federación del Consumidor, establece que son particularmente graves las siguientes infracciones:

- Cuando la infracción de que se trate pudiera poner en peligro la vida, la salud o la seguridad de un grupo de consumidores;

⁷¹  Dólar estadounidense (USD) 0.08403, 2011/06/18

- Aquellas infracciones que se cometan en relación con bienes, productos o servicios que por la temporada o las circunstancias especiales del mercado afecten los derechos de un grupo de consumidores;
- Aquellas conductas que se cometan aprovechando la escasez, lejanía o dificultad en el abastecimiento de un bien o en la prestación de un servicio;
- Cuando se trate de productos básicos de consumo generalizado, como alimentos, gas natural o licuado de petróleo, gasolina o productos sujetos a precio máximo o a precios o tarifas establecidos o registrados por la Secretaría o por cualquiera otra autoridad competente;
- La reincidencia
- Aquellas que vulneren los derechos contemplados en el Título Segundo de la Ley para la Protección de los Derechos de Niñas, Niños y Adolescentes.

Prohibición de comercialización

La Procuraduría puede prohibir la comercialización de bienes o productor cuando no sea posible el acondicionamiento, o el reproceso, la restitución o sustitución e incluso puede ordenar la destrucción de los productos

Arresto

El arresto administrativo puede ser hasta por 36 horas. Las sanciones deben basarse en los siguientes parámetros:

- Las actas levantadas por la autoridad;

- Los datos comprobados que aporten las denuncias de los consumidores;
- La publicidad o información de los proveedores y la comprobación de las infracciones; o
- Cualquier otro elemento o circunstancia que sirva como prueba para determinar el incumplimiento u omisión para aplicar la sanción.

Las resoluciones que emita la Procuraduría estarán debidamente fundadas y motivadas.

Motivación.- “Fundamentación o explicación de lo hecho o resuelto.”⁷² “La motivación en la sentencia constituye un elemento intelectual, de contenido crítico, valorativo y lógico, que consiste en el conjunto de razonamientos de hecho y de derecho en que el juez apoya su decisión. Su exigencia es una garantía de justicia a la cual se le ha reconocido jerarquía constitucional...”⁷³ “La motivación de la sentencia es la fuente principal del control sobre el modo de ejercer los jueces su poder jurisdiccional. Su finalidad es suministrar una garantía y excluir lo arbitrario.”⁷⁴

Otro concepto de motivación es:

“La Manifestación expresa de los criterios en los que la decisión se funda, es una exigencia nacida del carácter responsable de la autoridad pública, por un lado y de la sujeción del poder al derecho, por otro. En virtud de lo primero, es posible exigirle a quien ejerce potestades públicas que dé cuenta de los motivos de sus

⁷² CABANELLAS Guillermo, *Diccionario Enciclopédico de derecho Usual*, Tomo V, Edición 28, Editorial Heliasta, Buenos Aires – Argentina, Pág. 466.

⁷³ De la Rúa Fernando, *Teoría General del Proceso*, Buenos Aires, Depalma, 1991, p. 146.

⁷⁴ De la Rúa Fernando, p 146

acciones y, en virtud de lo segundo, es posible confrontar esos motivos con los referentes normativos que legitiman el ejercicio de la autoridad.”⁷⁵

Y además la Procuraduría debe tomar en cuenta los siguientes elementos:

- El perjuicio causado al consumidor o a la sociedad en general;
- El carácter intencional de la infracción;
- Si se trata de reincidencia, y
- La condición económica del infractor.

Asimismo, la Procuraduría deberá considerar los hechos generales de la infracción a fin de tener los elementos que le permitan expresar pormenorizadamente los motivos que tenga para determinar el monto de la multa en una cuantía específica.

Se pueden conmutar o reducir las sanciones dependiendo de las circunstancias, sobre todo cuando se haya llegado a una conciliación a favor del consumidor y se acredite el respectivo cumplimiento.

De los recursos

En contra de dichas resoluciones, es decir de la Procuraduría, se podrá interponer el recurso de revisión.

⁷⁵ WRAY Alberto,. *El Debido Proceso en la Constitución*. Sección Monográfica. Quito, Revista Jurisdctio. No- 1-2000p 38

3.2. Los contratos de tiempo compartido en España.

En España la normativa que regula el tiempo compartido es la Ley 42/98 que regula los contratos de tiempo compartido, esta ley entró en vigencia el 7 de enero de 1999, con lo cual se reforzó la protección de los consumidores.

Uno de los mayores aportes de esta ley, es la prohibición de utilizar el término “propiedad”, en si lo que se adquiere es el derecho a aprovechar un inmueble con fines turísticos, se cambia el concepto en el sentido que no se adquieren la propiedad. Este contrato es celebrado por escrito e inscrito en el Registro de la Propiedad.

En si la referida ley es muy interesante porque regula la información que se debe proporcionar, la jurisdicción, la forma de dar por terminado un contrato y que a continuación vamos a realizar un análisis de la Ley 42/98:

La Ley 42/98 tiene como objetivo la regulación, constitución, ejercicio, transmisión y extinción del derecho de aprovechamiento de los bienes inmuebles y que el titular lo puede disfrutar en forma exclusiva durante un período del año y que a su vez este dotado de forma permanente con mobiliario. Este derecho de aprovechamiento se lo constituye como un derecho real.

El derecho de aprovechamiento puede recaer sobre un solo edificio o conjunto o sector diferenciado, lo interesante es que se exige como mínimo que dicha localidad cuenta con lo menos con diez alojamientos.

Respecto al tiempo este no podrá ser inferior a siete días seguidos y se exige que se hagan las respectivas reparaciones cuando sean necesarios, esto a su vez tiene que constar en los planes anuales del alojamiento.

Respecto a la publicidad de este tipo de contratos y transmisión del derecho de aprovechamiento puede utilizarse cualquier denominación siempre que no induzca a confusión respecto a su naturaleza.

La ley es aplicable al propietario, promotor y a cualquier persona física o jurídica que participe en este tipo de negocios, además de los contratos de arrendamiento de bienes inmuebles vacacionales por temporada que tengan por objeto más de tres de ellas, hasta un máximo de cincuenta años, y en los que se anticipen las rentas correspondientes a algunas o a todas las temporadas contratadas, quedarán sujetos a lo dispuesto en la esta ley.

Este tipo de contratos debe referirse a una temporada dentro de un período determinado y a un alojamiento igualmente determinado, en el que se especifique las unidades en las que se aprovechará

Un contrato en el que transmita un derecho real o personal por un tiempo superior a tres años y relativo a la utilización de uno o más inmuebles durante un período determinado será nulo.

Del incumplimiento

Son nulas las cláusulas en que se renuncie anticipadamente a derechos establecidos en la ley o que exoneren de responsabilidad a los promotores o propietarios que participe en este tipo de contratos.

Son nulas, al igual que en el Ecuador, las cláusulas de arbitraje, salvo si estas se pactan durante el conflicto.

De la duración

Este tipo de contratos según la ley, debe durar de tres a cincuenta años. Una vez que se extingue este derecho por el transcurso del plazo de duración, no existe el derecho a compensación.

Requisitos para procedencia de las promotoras

- 1.- Inscribir la propiedad en el Registro de la Propiedad.
- 2.- Obtener las licencias para ejercer la actividad turística.
- 3.- Celebrar un contrato con una empresa que brinde servicios
- 4.- Las empresas de servicios no podrán estar domiciliadas en paraísos fiscales y en caso de ser extranjeras deberán tener una sucursal domiciliada en España.
- 5.- Tener seguro.

6.- El propietario que constituya el régimen sobre un inmueble en construcción deberá, además, contratar a favor de los futuros adquirentes de derechos de aprovechamiento por turno un aval bancario con alguna de las entidades registradas en el Banco de España, o un seguro de caución con entidad autorizada que garantice la devolución de las cantidades entregadas a cuenta para la adquisición del derecho, con lo que se garantiza indemnizaciones en caso de resolución del contrato.

7.- Los contratos de *timesharing* deberán celebrarse por escrito e inscribirse en el Registro de la Propiedad.

Requisitos de la Escritura

1. Descripción de la localidad la cual debe contener la descripción de los servicios comunes. En caso de estar en construcción se debe establecer la fecha de terminación de la obra.

2. Descripción de cada una de las unidades de alojamiento. En cada alojamiento destinado a aprovechamiento por turno se expresará su número, su duración, indicando el día y hora inicial y final, la cuota que corresponda a cada turno, con relación al alojamiento, si está previamente constituida la división horizontal, o con relación al total del inmueble, si no lo está, el mobiliario que tenga destinado, así como su valor, y los días del año no configurados como turnos de aprovechamiento, por estar reservados, en ese alojamiento, a reparaciones y mantenimiento. A cada aprovechamiento se le dará también un número correlativo respecto a cada alojamiento.

3. Descripción de los servicios que presta y que son inherentes a los derechos de aprovechamiento, expresando en forma clara qué es lo que asume el propietario o empresa de servicios.

4. No se podrá establecer cláusulas de renuncia contrarias a la ley.

5. Descripción de la situación registral del inmueble, catastral, urbanística y, en su caso, turística del inmueble. Se acompañará igualmente el plano de distribución de los distintos alojamientos en la respectiva planta.

6. Retribución de los servicios.

7. Duración del régimen.

8. Deberá incluirse en esta escritura copias certificadas o contrato con la empresa de servicios.

9. En el caso que el bien se encuentre en construcción deberá incorporarse un aval.

En este tipo de contratos si no cumplen con los requisitos establecidos en la ley, no deberán registrarse, o cuando impongan a los usuarios obligaciones o limitaciones no contempladas en esta ley, o expresamente prohibidas.

Respecto a las modificaciones, en caso de existir, estas también deben ser inscritas en el Registro de la Propiedad.

Del seguro

El seguro deberá ser contratado por la empresa, cuando los bienes inmuebles estén en construcción, si se celebra contratos por anticipado, con el fin de garantizar indemnización en caso de incumplimiento.

Así mismo se suscribirán seguros que cubran la responsabilidad civil en que puedan incurrir los ocupantes de los alojamientos, así como seguro de incendios y otros daños.

De la información

1. No se puede utilizar la palabra propiedad o multipropiedad⁷⁶ en este tipo de contratos, puesto que puede generar confusión.
2. Se deberá entregar un documento informativo que deberá ser aprobado por la Comunidad Autónoma en materia de consumo sobre la oferta la cual será vinculante en este documento se deberá hacer constar:
 - a. Identidad y domicilio del propietario o promotor y de cualquier persona física o jurídica que participe profesionalmente en la transmisión o comercialización de los derechos de aprovechamiento por turno.
 - b. La naturaleza real o personal de los derechos que van a ser objeto de transmisión.

⁷⁶ Los doctrinarios tales como LOVECE, Graciela y GHERSI afirman que el tiempo compartido dentro del derecho real, forma parte de un nuevo derecho real exclusivo y distinto de los conocidos, que podría denominarse "multipropiedad".

- c. Si la obra está en construcción, indicación de la fecha límite para su terminación.
- d. Descripción precisa del inmueble
- e. Los servicios comunes que permiten la utilización del inmueble
- f. Instalaciones de uso común a las que el titular podrá tener acceso
- g. Indicación, en su caso, de la empresa de servicios que se hará cargo de la administración.
- h. Precio medio de los derechos de aprovechamiento por turno y precio de los que lo tengan más alto
- i. Información sobre el número de alojamientos susceptibles de aprovechamiento por turno y del número de turnos por alojamiento.
- j. Información sobre los derechos de desistimiento y de resolución unilateral que tendrá el adquirente, expresando el tiempo de que dispondrá, según esta Ley, para ejercitarlo, que no tendrá a su cargo ningún gasto por el ejercicio del mismo, e indicación de la persona y domicilio a quien deberá comunicarse, si se ejercita.
- k. Si la obra está en construcción, indicación del aval o del seguro constituido para garantizar la terminación de la misma.
- l. Si existe la posibilidad de participar en cesión del derecho a terceros.
- m. Inventario de los bienes que se encuentran bajo este régimen.

Los organismos que recaban la información sobre este tipo de contratos son los siguientes:

- Oficinas de Turismo.

- Instituto Nacional del Consumo.
- Organismos de las Comunidades Autónomas competentes en materia de turismo y consumo.
- Oficinas Municipales de Consumo.

Del contrato

El contrato deberá tener las siguientes características y requisitos:

- 1) Deberá ser por escrito
- 2) Deberá constar la fecha de celebración del contrato
- 3) Datos de la escritura reguladora
- 4) Referencia a la naturaleza del derecho si es real o personal.
- 5) Descripción detallada de los inmuebles que están sujetos a este régimen y los turnos bajo el cual se da este contrato.
- 6) En caso que la obra este en construcción se deberá hacer constar lo siguiente:
 - a. Fase en que se encuentra la construcción.
 - b. Plazo límite para la terminación del inmueble.
 - c. Referencia a la licencia de obra e indicación y domicilio del Ayuntamiento que la ha expedido.
 - d. Fase en que se encuentran los servicios comunes que permitan la utilización del inmueble.
 - e. Domicilio indicado por el adquirente donde habrá de notificársele la inscripción de la terminación de la obra y la fecha a partir de la cual se computará la duración del régimen.

- f. Una memoria de las calidades del alojamiento objeto del contrato.
 - g. Relación detallada del mobiliario y ajuar con que contará el alojamiento, así como el valor que se le ha atribuido a efectos del aval o del seguro a los que se refiere el artículo 4.2.
 - h. Referencia expresa a dicho aval o seguro, con indicación de la entidad donde se ha constituido o con quien se ha contratado y que el mismo podrá ser ejecutado o reclamado por el adquirente en el caso de que la obra no esté concluida en la fecha límite establecida al efecto o si no se incorpora al alojamiento el mobiliario establecido.
- 7) El precio por el contrato y los costos anuales de pago, este último costo se actualizará de acuerdo a lo que establezca el Instituto de Estadística, salvo que las partes hayan establecido otra forma de actualización, pero jamás podrá quedar al arbitrio de alguna de ellas.
- 8) Constancia expresa de forma de dar por terminado el contrato y la forma del desistimiento.
- 9) Constancia expresa de las prohibiciones establecida en la ley como el pago de anticipos o préstamos de adquisición.
- 10) Descripción de las instalaciones
- 11) Si es posible la cesión de derechos
- 12) Si son sociedades deberá constar lo siguiente:
- a) Del propietario o promotor.

b) Del transmitente, con indicación precisa de su relación jurídica con el propietario o promotor en el momento de la celebración del contrato.

c) Del adquirente.

d) De la empresa de servicios.

e) Del tercero que se hubiera hecho cargo del intercambio, en su caso.

Este tercero, si es una persona jurídica, deberá tener sucursal abierta e inscrita en España.

13) Duración del régimen si está en construcción el tiempo en el cual deberá entregar el bien.

14) Expresión de los derechos que le asisten al adquirente sobre la titularidad del bien, otorgamiento de escritura pública, e inscripción en el Registro de la Propiedad.

15) Lugar y fecha del contrato.

16) Cesión de derechos si no está prohibido.

17) Inventario de los bienes.

18) Documentos informativos.

19) El idioma será redactado en el idioma que elija el adquirente, siempre que sea un idioma oficial de la Unión Europea o de las lenguas españolas oficiales.

Los adquirentes extranjeros que no sean nacionales de algún Estado miembro de la Unión Europea ni residentes en los mismos podrán exigir que el contrato y los demás documentos se les entreguen traducidos a la lengua de un Estado miembro de la Unión Europea que ellos elijan.

En caso de divergencias siempre se aplicará lo más favorable al adquirente.

Del desistimiento

Cuando una persona firma uno de estos contratos tiene el plazo de diez días contados a partir de la firma del contrato, para desistir, en forma unilateral. Si el último día del mencionado plazo fuese inhábil, quedará excluido del cómputo, el cual terminará el siguiente día hábil.

Cuando en el contrato no se haga constar los requisitos establecidos para este tipo de contratos o contenga la palabra multipropiedad o propiedad o conste algunas de las prohibiciones establecidas para este tipo de contratos, o si el documento informativo entregado no correspondía con el archivado en el Registro, el adquirente podrá resolverlo en el plazo de tres meses, a contar desde la fecha del contrato. Cuando la información sea incompleta o falsa también se puede dar por terminado el contrato por nulidad de acuerdo, según las normas del Código Civil.

Sin embargo de lo expuesto se puede dar por terminado el contrato dentro de los diez de suscrito el mismo. (Cláusula de reflexión)

Para dar por terminado el contrato se notificara al propietario o promotor en el domicilio de la empresa. Esta notificación se la realizará por cualquier medio, pero siempre que quede la constancia de resolución, la fe de presentación y la fecha en la cual se realiza. Si se celebra el contrato ante un Notario este

desistimiento o resolución de contrato se lo podrá hacer constar en el acta notarial.

La falta de pago de cuotas otorga al propietario la facultad de dar por terminado el contrato, se debe realizar un requerimiento, y a los treinta días de este requerimiento es que dará por terminado el contrato.

Una vez que se dé por terminado el contrato, se restituirá al propietario la parte proporcional del precio correspondiente al tiempo que reste a la extinción del contrato, sin embargo se puede pactar la pérdida de todo en el contrato mediante cláusula penal, así también quién pagaría los gastos por servicios sería el propietario a menos que se pacte lo contrario.

Derechos del titular de aprovechamiento por turno

- a) Disponer del derecho libremente sin limitaciones.
- b) Realizar cesión de derechos pero de acuerdo a lo establecido en la ley.
- c) Para modificar el régimen constituido deberán ser tomados por la mayoría de dos tercios de los titulares.

Incumplimiento de servicios

En caso de incumplimiento de los servicios el titular es responsable frente a los titulares de derechos de aprovechamiento de turno.

Acción de Cesación

La acción de cesación se refiere al procedimiento que se realiza ante los tribunales de justicia, con el fin de que las acciones ilícitas realizadas por empresas que brindan servicios a los consumidores sea cesada o prohibida, adoptando las medidas necesarias para eliminar la infracción en la medida de lo posible. Esta acción puede ser solicitada en contra de publicidad engañosa, cláusulas abusivas o prohibidas por la ley entre otros.

Esta acción la puede plantear

- a. El Instituto Nacional del Consumo y los órganos o entidades correspondientes de las Comunidades Autónomas y de las Corporaciones locales competentes en materia de defensa de los consumidores.
- b. Las asociaciones de consumidores y usuarios que reúnan los requisitos establecidos en la Ley 26/1984, de 19 de julio, General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios, o, en su caso, en la legislación autonómica en materia de defensa de los consumidores.
- c. El Ministerio Fiscal.
- d. Las entidades de otros Estados miembros de la Comunidad Europea constituidas para la protección de los intereses colectivos y de los intereses difusos de los consumidores que estén habilitadas mediante su inclusión en la lista publicada a tal fin en el *Diario Oficial de las Comunidades Europeas*.

3.3. Los contratos de tiempo compartido en Colombia.

En 1996 se regula en Colombia el contrato de tiempo compartido, definiéndose como el derecho de uso con carácter estrictamente turístico, de multipropiedad (se adquiere la propiedad sobre una parte alícuota de una unidad), el cual cuenta con una habitación amoblada, y es usado durante cierto tiempo, de acuerdo al tipo de contrato, por el cual se paga cierta cantidad de dinero.

Este tipo de contrato de acuerdo al tiempo de contrato puede ser:

Fijo: Se usa siempre en una misma época al año.

Flotante: se usa en ciertas temporadas del año.

Espacio Flotante: se usa según la disponibilidad

Mixto: Se usa en cierta temporada del año se lo hace según la disponibilidad y es posible fraccionar el tiempo de uso en diferentes días.

Por otro lado, este tipo de contratos son de carácter real, con respecto a los derechos adquiridos, pero personal en relación a los contratos de tiempo compartido.

3.4. Los contratos de tiempo compartido en Ecuador.

En la legislación ecuatoriana no existe regulación del contrato de tiempo compartido. Se lo ha asimilado como a un contrato de adhesión y ese tratamiento se lo ha dado, pero sin un trato especial, que bien lo merece,

especialmente en beneficio de la seguridad jurídica y de los derechos de las partes.

3.5. Análisis comparativo entre la legislación ecuatoriana y otras.

En el presente trabajo, hemos analizado la regulación de este tipo de contratos, en otras legislaciones, que contrastan con la nuestra en la que por no estar contemplado se lo asimila a un contrato de adhesión y se le da ese tratamiento.

Pero es necesario reparar en que este tipo de contrato necesita ser regulado, en beneficio tanto de los consumidores como de los proveedores del servicio, con el fin que la sociedad pueda coexistir en armonía, y no se cometan abusos de los proveedores y tampoco estas situaciones responda a la irresponsabilidad de los consumidores en la adquisición de productos.

	Ecuador	México	España	Colombia
Norma	Ley Orgánica de Defensa al Consumidor	Código Civil	Ley 42/98	Decreto 1076
Autoridad	Defensoría del Pueblo	Procuraduría Federal del Consumidor	<ul style="list-style-type: none"> • Oficinas de Turismo. • Instituto Nacional del Consumo. • Organismos de las Comunidades 	Confederación Colombiana del Consumidor

			s Autónomas competentes en materia de turismo y consumo. • Oficinas Municipales de Consumo.	
Tipo de Contrato	Contrato de Adhesión	Contrato de Tiempo Compartido	Contrato de Aprovechamiento por Turno	Contrato de Tiempo Compartido
Forma de terminación del Contrato	Unilateral	Cláusula de Reflexión	Cláusula de Reflexión	Cláusula de Reflexión

CONCLUSIONES

En el Ecuador no existe una ley que regulen los contratos de tiempo compartido, pero si una ley que protege al consumidor, dentro de esta ley se encuentra los referidos contratos de adhesión; sin embargo estas regulaciones son insuficientes, por cuanto han creado una problemática social entre consumidores y proveedores. Tal problemática debería ser aprovechada para la economía en especial la del sector turístico, pero ¿cuál es la forma de solucionar los conflictos

entre consumidores y las empresas prestadoras de tiempo compartido? Del presente trabajo hemos podido evidenciar las regulaciones que se han dado en otros países, como es el caso de España y México, lo importante es crear un equilibrio justo entre consumidores y proveedores. ¿Cuál es la forma de solucionar los conflictos entre consumidores y las empresas prestadoras del servicio de tiempo compartido?

El presente trabajo se justifica, por la gran importancia económica que puede tener en un país, los servicios de tiempo compartido, como sucedió en México, que en los años ochenta constituyó el segundo ingreso económico del país, lo que a su vez esto puede desembocar en el desarrollo de ciertas áreas del país, que no cuentan con la debida atención del gobierno central; es así por ejemplo lo que sucede en la provincia de Esmeraldas, en el cantón Súa, en donde se encuentran las instalaciones del “*Green Nueve*”, lo que ha fomentado un desarrollo económico visible, frente a por ejemplo a otros cantones de la misma provincia; por otro lado no se deben permitir abusos por parte de estas empresas a los consumidores, al mismo tiempo es necesario responsabilizar al consumidor de sus actos; sin embargo en la actualidad, en nuestro país existe una problemática social, jurídica y económica por la falta de regulación de los contratos de tiempo compartido, la única forma de solucionar los conflictos entre los consumidores y las empresas prestadoras del servicio de tiempo compartido es mediante la creación de una ley que recoja esta problemática social, es así que hemos elaborado el siguiente proyecto de ley:

LEY DE CONTRATO DE TIEMPO COMPARTIDO

CAPITULO I

Principios generales

Artículo 1.- El objeto de esta ley es normar las relaciones entre proveedores de servicios de tiempo compartido y consumidores, procurando la equidad y seguridad jurídica en las relaciones contractuales.

Artículo 2.- Para efectos de esta ley se entenderá por:

Consumidor.- Toda persona natural o jurídica que como destinatario final adquiera utilice o disfrute bienes o servicios, o bien reciba oferta para ello. Cuando la presente ley mencione al Consumidor, dicha denominación incluirá al Usuario.

Contrato o convención.- Es un acto por el cual una parte se obliga para con otra a dar, hacer o no hacer alguna cosa. Cada parte puede ser de una o muchas personas.

Contrato de Adhesión.- Es aquel cuyas cláusulas han sido establecidas unilateralmente por el proveedor a través de contratos impresos o en formularios sin que el consumidor, para celebrarlo, haya discutido su contenido.

Contrato de Tiempo Compartido.- Es aquel contrato que se celebra entre dos partes, una que transmite el derecho a disfrutar de alojamiento en determinado

lugar durante un período determinado en el año; y otra que paga por el uso de un determinado inmueble.

Aprovechamiento por turno.- Es un derecho limitado que se refiere al uso de un bien inmueble, en forma exclusiva, durante un período específico de cada año, o en años pares o impares. El bien que sea susceptible de este aprovechamiento deberá estar dotado de mobiliario necesario para su perfecto disfrute.

Este derecho puede recaer sobre un bien o un conjunto determinado de bienes, dentro o fuera del país, de acuerdo a la oferta de cada empresa.

El tiempo de aprovechamiento por turno no podrá ser inferior a siete días al año, el cual podrá ser utilizado en días seguidos o en la forma que conviniere al consumidor dentro del período que este haya contrato.

Este derecho podrá ser transmitido a los herederos de su titular, en las mismas condiciones en que fue contratado por el causahabiente.

CAPITULO II

DERECHOS Y OBLIGACIONES DE LOS CONSUMIDORES

Art. 4.- Son derechos fundamentales del consumidor, a más de los establecidos en la Constitución del República, tratados o convenios internacionales, legislación interna, principios generales del derecho y costumbre mercantil, los siguientes:

- 1.- Derecho a la protección de la vida, salud y seguridad en el consumo de bienes y servicios, así como a la satisfacción de las necesidades fundamentales y el acceso a los servicios básicos;
- 2.- Derecho a recibir información completa, veraz, clara oportuna de los bienes sujetos a contrato de tiempo compartido.
- 3.- Derecho a elegir con libertad servicios de calidad
- 4.- Derecho a un trato transparente, equitativo y no discriminatorio o abusivo por parte de los proveedores de bienes o servicios, especialmente en lo referido a las condiciones óptimas de calidad;
- 5.- Derecho a la protección contra la publicidad engañosa o abusiva, los métodos comerciales coercitivos o desleales;
- 6.- Derecho a la educación del consumidor, orientada al fomento del consumo responsable y a la difusión adecuada de sus derechos;
- 7.- Derecho a la reparación e indemnización por daños y perjuicios, por deficiencias y mala calidad de bienes y servicios;
- 8.- Derecho a recibir el auspicio del Estado para la constitución de asociaciones de consumidores y usuarios, cuyo criterio será consultado al momento de elaborar o reformar una norma jurídica o disposición que afecte al consumidor;
- 10.- Derecho a acceder a mecanismos efectivos para la tutela administrativa y judicial de sus derechos e intereses legítimos, que conduzcan a su adecuada prevención, sanción y oportuna reparación;

11.- Derecho a seguir las acciones administrativas y/o judiciales que correspondan; y,

12.- Derecho a que en las empresas o establecimientos se mantenga un libro de reclamos que estará a disposición del consumidor, en el que se podrá anotar el reclamo correspondiente, lo cual será debidamente reglamentado.

Artículo. 5.- Son obligaciones de los consumidores:

1. Propiciar y ejercer el consumo racional y responsable de bienes y servicios;
2. Preocuparse de no afectar el medio ambiente;
3. Evitar cualquier riesgo que pueda afectar su salud y vida, así como las de los demás, por el consumo de bienes o servicios lícitos; y,

Informarse responsablemente de las condiciones de uso de los bienes y servicios a consumirse.

CAPITULO III

Artículo 6.- Cuando un propietario quiera someter su bien al régimen de aprovechamiento por turno podrá hacerlo siempre que cumpla con los siguientes requisitos:

1. Registrar el bien ante el Registro de la Propiedad del cantón donde se encuentra el bien que será sometido a aprovechamiento por turno.
2. Obtener del Ministerio de Turismo autorización para constituirse en una empresa operadora del servicio de tiempo compartido.

3. Obtener licencia para actividades turísticas.
4. Ser afiliado al Ministerio de Turismo.
5. La empresa que se dedique a esta actividad deberá estar domiciliada en el Ecuador.
6. El representante legal de la empresa deberá tener título profesional en administración de empresa o en una de las ramas turísticas.
7. Contar un número habitacional de por lo menos veinte unidades para destinar el uso al régimen de aprovechamiento por turno.
8. En el caso de hoteles y
9. Hostales, podrán dedicar el 10 por ciento de su capacidad habitacional para el aprovechamiento por turno.

Artículo 7.- Es obligación del proveedor del servicio constituir un seguro de los bienes constituidos para aprovechamiento por turno.

Artículo 8.- Forma del contrato.- Este tipo de contrato deberá ser celebrado por escrito, con caracteres legibles, de al menos diez puntos, en idioma español. En caso de celebrarse con un extranjero deberá ser celebrado en español y además en el idioma del contratante por medio de su embajada.

Se celebrará mediante escritura pública, la cual será inscrita en el Registro de la Propiedad del cantón en donde se encuentre el bien sujeto al aprovechamiento por turno. Previa la inscripción en el Registro de la Propiedad se registrará el contrato ante el Ministerio de Turismo.

Además de los requisitos establecidos para todo tipo de contratos, deberá contar con las siguientes cláusulas:

a) Descripción de la propiedad principal sobre la cual se constituye el aprovechamiento por turno.

b) Descripción de cada uno de los alojamientos que integren la edificación con su respectiva numeración, si se trata de un hotel u hostel, se describirá las habitaciones destinadas para este fin. En caso de que sea un asociación de hoteles u hostales a nivel mundial se mencionará las respectivas instalaciones con sus generalidades de los inmuebles así también nombre, lugar y habitaciones destinadas para este fin.

c) En el aprovechamiento por turno se expresará además la duración y los meses entre los cuales podrá hacer uso del bien.

d) Descripción de los servicios que presta y que son inherentes a los derechos de aprovechamiento, expresando que el mantenimiento de los bienes son de cuenta de la empresa o propietario que ofrece el servicio.

e) Forma de terminación del contrato

f) Cláusula de reflexión

La cláusula de reflexión es aquella mediante la cual se otorga al usuario y a la empresa la facultad de dar dar por terminado el contrato de tiempo compartido, sin ningún tipo de indemnización, en forma unilateral, el cual será de un tiempo máximo de diez días término.

Para dar por terminado el contrato de tiempo compartido se lo hará por escrito o por cualquier forma mediante la cual se tenga constancia de esta comunicación, con el respectivo acuse de recibo.

Artículo 9.- Son nulas de pleno derecho y no producirán efecto alguno las cláusulas o estipulaciones contractuales que:

1. Eximan, atenúen o limiten la responsabilidad de los proveedores del servicio.
2. Implice renuncia a algunos de los derechos consagrados en la Constitución del Ecuador o de los derechos consagrados en los instrumentos internacionales o la Ley Orgánica de Defensa al Consumidor.
- 3.- Inviertan la carga de la prueba en perjuicio del consumidor.
- 4.- Impongan la utilización obligatoria de mediación o arbitraje, salvo que se manifiesta su consentimiento en forma expresa, en un documento anexo al contrato, el cual deberá tratar exclusivamente sobre este tema.
- 5.- Las demás estipulaciones establecidas en la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor.

Artículo 10.- La duración de este tipo de contratos será de un año como mínimo. Durante su vigencia se cancelará el monto por asociación una sola vez.

Artículo 11.- El mantenimiento de las instalaciones se pagarán en forma anual. El proveedor del servicio se encargará de su contratación, bajo su responsabilidad.

Artículo 10.- En caso de existir intercambio de aprovechamiento por turno se hará constar en el respectivo documento.

Artículo 11.- La Defensoría del Pueblo, supervisará los contratos de tiempo compartido, para lo cual cada empresa proveedora del servicio enviará a esta dependencia copia de aquéllos.

CAPÍTULO IV

DEL PROCEDIMIENTO

Artículo 12.- La Defensoría del Pueblo tiene la facultad de conocer las quejas que los usuarios tengan contra las empresas proveedoras.

La Defensoría del Pueblo emitirá un informe motivado sobre los reclamos o quejas que presente los usuarios, respecto a supuestas afectaciones de sus derechos consagrados en la Constitución de la República del Ecuador, Tratados Internacionales, Ley Orgánica de Defensa del Consumidor y esta ley.

En caso de reclamo a las empresas que brinda el servicio de aprovechamiento por turno, la Defensoría del Pueblo notificará a la respectiva empresa, otorgándole diez días para contestar la queja que se haya presentado en su contra, el plazo podrá ser prorrogado por cinco días término.

Una vez que se haya notificado a la empresa proveedora del servicio y fenecido el término para dar contestación a la queja, la Defensoría del Pueblo convocará a las partes a una Audiencia, con el fin de que las partes lleguen a un acuerdo.

La Defensoría del Pueblo podrá suspender la Audiencia por hasta tres veces con el fin exclusivo de que las partes lleguen a un acuerdo.

En caso de no existir acuerdo entre las partes, la Defensoría del Pueblo emitirá un informe motivado en el término de 20 días desde que se convocó a las partes a la Audiencia ante la Defensoría del Pueblo.

El informe motivado de la Defensoría del Pueblo será además notificado a uno de los Jueces de Contravenciones, con el fin que estos sancionen en la forma correspondiente.

El informe motivado del Defensor del Pueblo será valorado de acuerdo a la sana crítica y no es vinculante.

El Código de Procedimiento Civil y la Ley Orgánica de la Defensoría del Pueblo así como su reglamento regularán todo lo que no esté dispuesto en esta ley.

Artículo 13.- El consumidor del aprovechamiento por turno podrá acudir ante las autoridades judiciales con el fin de hacer valer sus derechos.

El Juez competente para conocer este tipo de procesos es el Juez de Contravenciones.

La queja deberá ser presentada por escrito, dentro de la cual se hará constar lo siguiente:

a) Autoridad ante la cual se propone la queja.

b) Nombres completos del quejoso, edad, estado civil, profesión u ocupación, nacionalidad, domicilio.

c) Fundamentos de Hecho y de Derecho

d) Lugar en que se citará a la empresa

e) Casillero Judicial en el que se recibirá las notificaciones.

f) Designación de Abogados Patrocinadores

Se adjuntarán a la queja todas las pruebas documentales que posea el quejoso, y además se anunciarán las pruebas que se presentarán en la Audiencia de Conciliación y Reproducción de Pruebas.

Artículo 14.- Se citará al Representante Legal de la empresa en el lugar de domicilio de la empresa, y de conformidad a lo establecido en el Código de Procedimiento Civil.

Artículo 15.- Una vez citada la empresa, esta dará contestación a la queja dentro del proceso en el término de 5 días desde la última citación, en la misma contestación se adjuntarán las pruebas a las que se refieran sus excepciones, y se anunciarán las pruebas de descargo que se presenten en la Audiencia de Conciliación y Reproducción de Pruebas.

Artículo 16.- Una vez contestada la queja se convocará a las partes a Audiencia de Conciliación y Reproducción de Pruebas.

En la audiencia el Juez procurará la conciliación entre las partes. De llegar a un acuerdo, se firmará un acta, acta que tendrá la fuerza de una sentencia de última instancia, ejecutoriada.

En la Audiencia se practicarán las pruebas que se hayan anunciado en la Queja y contestación a la misma.

Artículo 17.- En caso de requerirse experticias, éstas serán solicitadas en la queja y contestación a la misma, se nombrará perito concediendo cinco días término para realizar la pericia.

El perito presentará su informe al Juez en la Audiencia de Conciliación y Reproducción de Pruebas, quien podrá ser interrogado en la misma por las partes.

Se podrá suspender la Audiencia excepcionalmente si el peritaje requiere verificación física de datos y que no puede ser resuelta en la misma Audiencia, concediéndole al perito cinco días para volver a presentar su informe.

Se convocará a las partes nuevamente a Audiencia en un término no mayor a diez días.

Artículo 18.- Al finalizar la Audiencia, el Juez emitirá su dictamen, podrá prorrogar hasta cinco días para dictar la respectiva sentencia, si el proceso cuenta con más de cien fojas. En la misma Audiencia fijará día y hora para que las partes concurran para la lectura de la sentencia.

Artículo 19.- Dictada la sentencia esta podrá ser apelada ante el Superior jerárquico, de conformidad con lo que establece el Código de Procedimiento Civil. La apelación se resolverá en mérito de los autos.

Artículo 20.- La sentencia se ejecutará conforme lo establecido en el Código de Procedimiento Civil.

Artículo 21.- En lo que respecta a las indemnizaciones estas se fijarán de la siguiente forma:

- a) Devolución del dinero cancelado por el usuario.
- b) Más el 40 % del contrato suscrito como reparación al usuario.
- c) Daño emergente y lucro cesante en caso que sea probado conforme a derecho.
- d) Costas judiciales
- f) Honorarios Profesionales.

Artículo 22.- En caso de que el usuario del aprovechamiento por turno no haya notificado dentro del término establecido en el artículo 8 de esta ley, podrá dar por terminado el contrato de tiempo compartido pagando a la empresa prestadora del servicio el total del costo de la membresía.

Artículo 23.- Solo en el primer año se pagará por el derecho de aprovechamiento por turno, a partir del segundo año se cancelará en forma anual solo por el mantenimiento de los bienes inmuebles.

Artículo 24.- En cualquier tiempo se podrá dar por terminada la relación contractual por parte solo del usuario del contrato de tiempo compartido, y este pagará en forma proporcional el mantenimiento de los inmuebles.

En caso de que el usuario no cancele la cuota anual por mantenimiento y administración del bien, podrá dar por terminada la relación contractual, previa notificación al usuario dándole a conocer la mora en la cual ha incurrido y advirtiéndole que se dará por terminada la relación contractual.

Artículo 25.- En ningún caso se podrá imponer multas a la usuario del aprovechamiento por turno.

Artículo 26.- En todo lo no previsto en esta ley, serán normas supletarias la Ley Orgánica de Defensa al Consumidor, Ley Orgánica de Defensoría del Pueblo y su reglamento, y el Código de Procedimiento Civil.

DISPOSICIONES FINALES

PRIMERA.- Todas las empresas que actualmente presten estos servicios, deberán registrar sus contratos ante el Ministerio de Turismo y Registro de la Propiedad correspondientes en los términos y forma que actualmente se encuentren. Además registrarán los bienes que están sometidos al aprovechamiento por turno, lo cual se realizará en un plazo no mayor a doce meses desde la promulgación de esta ley.

SEGUNDA.- Todas las empresas que actualmente presten este servicio, deberán enviar los contratos que actualmente suscriben con los usuarios a la

Defensoría del Pueblo, con el fin que sea el ente que supervise dichos contratos. Una vez aprobados, estos servirán de base para futuros contratos conforme lo determina la presente ley.

Finalmente debemos expresar que el contrato de tiempo compartido tiene ciertos beneficios que puede aportar a la sociedad en lo siguiente:

Familiar

Tener un lugar donde disfrutar en familia fuera de la ciudad, genera mejores relaciones familiares.

Económico

Este tipo de contratos y el uso de estos lugares que se basan en contratos de tiempo compartido, ayuda a fomentar el turismo, de este modo los habitantes de ese lugar cuentan con nuevos ingresos, éste tendrá mejores infraestructura y servicios que beneficiarán a pobladores y turistas fomentando el desarrollo de esa área.

En el país por ejemplo el Green 9 ubicado en la Provincia de Esmeraldas ha generado un gran desarrollo a los alrededores del cantón Súa.

Un buen ejemplo es lo acontecido en México, ya que se produce una reactivación económica que genera ingresos directos e indirectos. Es por esto que se debe prestar una especial atención a este tipo de contratos buscando su desarrollo y al mismo tiempo regulándolos para evitar cualquier tipo de abusos.

Nuestro país tiene mucha belleza física que no es debidamente explotada como en otros, pero en caso de que esto ocurra debemos estar preparados para acrecentar el desarrollo económico, mediante la seguridad jurídica vital para la inversión.

BIBLIOGRAFÍA

Alterini Atilio Aníbal, et al, *Contratación Contemporánea* en El Derecho del Consumidor y la Contratación Contemporánea por Yuri Vega Mere, Bogotá Colombia, Editorial Temis S.A., 2001

Barbier Eduardo A, *Mecanismo de solución de conflictos para la defensa del consumidor*, Bogotá- Colombia, El Navegante, 1998.

CABANELLAS Guillermo, Diccionario Enciclopédico de derecho Usual, Tomo V, Edición 28, Editorial Heliasta, Buenos Aires – Argentina, Pág. 466.

Carrasco Blanc Humberto Rolando, *Contratación electrónica y contratos informáticos*, Santiago- Chile, Editorial La Ley, septiembre 2000.

Claro Solar Luis, Explicaciones del Derecho Civil Chileno y Comparado, De las Obligaciones, Tomo XII, Editorial Jurídica de Chile, 1979, Santiago de Chile – Chile.

Dhery Prieto Melgarejo, *Las cláusulas abusivas en los contratos de adhesión*, en Revista de Derecho Comparado, Cláusulas abusivas, Tomo II, Buenos Aires- Argentina, Rubinzal Culzoni Editores, s/a.

Gherzi Carlos Alberto, *Contratos de Consumo*, Buenos Aires-Argentina, Editorial Astrea de Alfredo y Ricardo Depalma, 2005.

Gherzi Carlos, et al., *Derecho Privado Económico*, en Contrato de Tiempo Compartido por Graciela Lovece, Buenos Aires-Argentina, Editorial Universidad, 2000.

Farina Juan M, *Defensa del consumidor y del usuario. Comentario exegético de la ley 24.240 y del decreto reglamentario 1798/94*, Buenos Aires –Argentina, Editorial Astrea de Alfredo y Ricardo Depalma, 2006.

Favier, Eduardo M: "*Problemática legal del tiempo compartido*" – Errepar - DSE - N° 151 - 2000 - T. XI p 58.

Lema Devesa Carlos, Estudios Jurídicos en Homenaje al Profesor Aurelio Menéndez, *La Publicidad Engañosa en el Moderno Derecho Español*, 1996, Madrid – España

López Santos Oscar, *Las organizaciones públicas de defensa del consumidor en España*, Bogotá Colombia, s/e 1998.

Reyes López María José, *Competencias del estado y de las Comunidades Autónomas en materia de defensa de los derechos de los consumidores y usuarios*, Valencia-España, Tirant lo Blanch, 2002.

Rúa Fernando de la Rúa, *Teoría General del Proceso*, Buenos Aires, Depalma, 1991.

Mosset Iturraspe Jorge, *Defensa del consumidor*, Buenos Aires –Argentina Rubinzal-Culzoni, 1993.

Stiglitz Gabriel A, *Incumplimiento contractual y daño moral al consumidor*, Buenos Aires-Argentina, Jurris, 1994.

Stiglitz Rubén S, *Régimen sobre las cláusulas abusivas en la Ley de Defensa del Consumidor*, en Derecho del Consumidor Stiglitz, Gabriel A, Buenos Aires Argentina, Juris 1994.

Schvartz Liliana, *Defensa de los derechos de los consumidores y usuarios*, Buenos Aires –Argentina, García Alonso, 2005.

Constitución de la República del Ecuador 2008.

Constitución Política de la República de Bolivia

Constitución de la República Federal de Brasil

Código Civil.

Código Civil Mexicano

Código de Procedimiento Civil.

Código de Procedimiento Penal

Ley Orgánica de Defensa del Consumidor.

Reglamento a la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor. .

Ley Orgánica de Regulación y Control de Poder de Mercado

Ley de Promoción de la Competencia y Defensa Efectiva del Consumidor de México.

Ley Federal de Protección al Consumidor de México.

Ley 42/98

Ley No. 19.496

Resolución No. 120-06 Registro Oficial 381 de 20 de octubre de 2006.

Gaceta Judicial. Año CII. Serie XVII. No. 6. Página 1539

Robert Eye, "*Los Consumidores toman la palabra: Electricidad, Telecomunicaciones y Agua Potable*" Artículo (Defensor de los Consumidores en el caso de Kansas vs Planta Nuclear Wolf Creek), Esfuerzos de los Consumidores de Servicios Públicos en los Estados Unidos: el Imperio de la Ley y la Ley de la Selva.

WRAY Alberto, Revista Jurisdctio. No- 1-2000. El Debido Proceso en la Constitución

Informe a la Junta Directiva de la Tribuna Ecuatoriana de Consumidores y Usuarios, años 1999-2006 Comentarios a la Ley General para la defensa de los Consumidores y Usuarios, BERCOVITZ, RODRIGO y JAVIER SALAS (Coordinadores), Editorial Civitas S.A., Madrid (España), 1992

Pablo Salvador Coderch, Sonia Ramos González, Revista para análisis del Derecho, Avance del Comentario Intranet a la Ley 22/1994 de 6 de julio: el defecto en las instrucciones y advertencias en la responsabilidad de producto en http://www.indret.com/pdf/389_es.pdf, 2011-11-27.

<http://www.constitution.org/cons/brazil.htm>

www.consumersinternational.org

Tiempo compartido, Universidad Nacional Autónoma de México, México D.F., 2002 <http://html.rincondelvago.com/tiempo-compartido.html>

El contrato de tiempo compartido, Pontificia Universidad Javeriana, Bogotá 2002 (B) <http://www.javeriana.edu.co/biblos/tesis/derecho/dere4/Tesis-44.pdf> (24/01/2012)

<http://derecho.laquia2000.com/derecho-comercial/contrato-de-tiempo-compartido>

Miquel Martín y Josep Solé, *Defectos que dañan, Daños causados por productos defectuosos* en http://www.indret.com/pdf/002_es.pdf

<http://www.tribunadelconsumidor.org.ec/>

<http://esthervivas.wordpress.com/2008/04/12/los-pequenos-actos-cotidianos-son-importantes-pero-se-debe-de-ir-mas-alla/> Entrevista a Esther Vivas

<http://sustentator.com/blog-es/2010/04/15/consumo-versus-medio-ambiente/>

